

Customer Satisfaction in biblioteca: indagine 2012



Customer Satisfaction in biblioteca: indagine 2012

Rapporto analitico

<i>Titolo</i>	Customer Satisfaction in biblioteca: indagine 2012 – rapporto analitico
<i>Versione</i>	0.4
<i>Data</i>	2012-09-28
<i>Responsabilità</i>	Ilaria Moroni
<i>Settore</i>	Servizi Centralizzati – Ufficio per le attività di Formazione, Sviluppo e Comunicazione
<i>Area di interesse</i>	Misurazione e valutazione
<i>Abstract</i>	Il rapporto relativo all'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi bibliotecari realizzata nel maggio-giugno 2012 presenta finalità, modalità, oggetto, campione, esiti, riepilogo e propositi.
<i>Rivisto da</i>	Maurizio di Girolamo, Annalisa Bardelli, Federica De Toffol, Giovanna Geppert, Luisanna Saccenti
<i>Approvato da</i>	Maurizio di Girolamo

Status del documento

Ver.	Data	Modifiche
0.1	12-07-30	Nuovo documento
0.2	12-08-09	Modifiche e integrazioni
0.3	12-08-29	Modifiche e integrazioni
0.4	12-09-28	Modifiche e integrazioni

Sommario

FINALITÀ E MODALITÀ	5
OGGETTO	7
CAMPIONE	13
Tipologia di utente	15
Facoltà di afferenza	17
Tipologia di corso di laurea	19
Studenti tesisti e non	20
ESITI	21
I. Frequentazione biblioteche	21
I.1. Chi non frequenta biblioteche	22
I.2. Chi frequenta biblioteche.....	24
I.3. Chi frequenta biblioteche diverse dalla BdA	26
I.4. Chi frequenta la BdA - motivi di frequentazione.....	29
I.5. Chi frequenta la BdA - grado di frequentazione	31
II. Servizi bibliotecari	39
II.1. Servizi bibliotecari – uso	39
II.2. Servizi bibliotecari – scarso uso	49
II.3. Servizi bibliotecari – soddisfazione	56
II.4. Servizi bibliotecari – importanza	71
III. Aspetti peculiari di un sistema bibliotecario	78
III.1. Aspetti peculiari – soddisfazione	79
III.2. Aspetti peculiari – importanza	92
IV. Percezione complessiva della Biblioteca di Ateneo	97
IV.1. Percezione complessiva – valutazione	97
IV.2. Percezione complessiva – motivazioni	103
IV.3. Percezione complessiva – suggerimenti di miglioramento	121
CONCLUSIONI	132
Riepilogo	132
Propositi	134

APPENDICE	135
Questionario online	135

Finalità e modalità

All'inizio del 2012 nell'ambito del **GIM** (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo)¹ è stata avviata una cooperazione tra l'Università degli Studi di Milano-Bicocca e l'Università degli Studi di Siena, al fine di sperimentare un modello per rilevare la *customer satisfaction* in biblioteca e di favorire il confronto tra due sistemi bibliotecari molto diversi.

L'Università degli Studi di Siena, in sinergia con l'AIB – Sezione Toscana, ha quindi coinvolto chi scrive in qualità di docente del corso "*Customer Satisfaction* in biblioteca: teoria e pratica", tenutosi nei giorni 22 e 23 marzo 2012 a Siena.² Alla fine del corso è iniziata un'attività di consulenza che si è poi sviluppata in una **collaborazione** volta a sperimentare la medesima indagine in due contesti differenti quali la Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca e il Sistema Bibliotecario di Ateneo di Siena.

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti, attivata nel maggio 2012 nei due sistemi bibliotecari suddetti si colloca in due **contesti** radicalmente diversi.

L'ateneo di Siena, con i suoi otto secoli di vita, conta una ventina di punti di servizio bibliotecario, coordinati da uno SBA; l'ateneo di Milano-Bicocca, nato nel 1998, è "monobiblioteca" ed è articolato in tre sedi. Per lo SBA di Siena si tratta della prima rilevazione sulla qualità percepita; invece per la Biblioteca di Ateneo si tratta di una rilevazione che si colloca in un *continuum* di indagini con approcci quantitativi e qualitativi della ricerca svolti dal 2000 ad oggi.³

Il bacino di utenti potenziali dello SBA di Siena è di 19.523, mentre nel caso della Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca è di 34.634. Secondo la classificazione del CENSIS, Siena rientra tra i medi atenei (da 10mila a 20mila iscritti) e invece Milano-Bicocca si colloca tra i grandi atenei (da 20mila e 40mila iscritti).

Nel caso di Milano-Bicocca, l'indagine con questionario, concordata con lo SBA di Siena, si configura anche come una valutazione d'impatto, sia rispetto alle azioni migliorative realizzate in seguito a un'indagine con interviste svolta nel 2010 (potenziamento della promozione dei servizi, incremento delle attività di formazione degli utenti etc.) sia rispetto all'introduzione della nuova Carta dei Servizi, che dall'inizio del 2012 ha definito standard di servizio e ha migliorato le condizioni di erogazione del servizio di prestito e dei servizi interbibliotecari per le varie tipologie di utenti, facendo tesoro di un approfondito lavoro di *benchmarking* tra sistemi bibliotecari di ateneo svolto in precedenza.⁴

Nel caso di Siena, l'indagine con approccio quantitativo rappresenta la prima parte di un progetto che prevede lo svolgimento di un'indagine qualitativa e la realizzazione di interventi migliorativi alla luce dei risultati emersi, in linea con gli impegni assunti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo con la Carta dei Servizi redatta alla fine del 2009 ed in cui si prevede

¹ Cfr. Sito web del GIM <http://www.gimsba.it/>.

² Cfr. AIB web – Sezione Toscana, *Customer Satisfaction in biblioteca: teoria e pratica*, 2011, <<http://www.aib.it/struttura/sezioni/toscana/2012/19574-customer-satisfaction-in-biblioteca/>>.

³ Cfr. indagini e progetti di ricerca: <<http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Documenti-sulla-biblioteca/Obiettivi-misurazioni-valutazioni>>.

⁴ Cfr. Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca, *Customer Satisfaction in biblioteca*, 2012, <<http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Storia-organizzazione-progetti/Progetti/Customer-Satisfaction-in-biblioteca>>.

una periodica rilevazione dei principali indicatori numerici, di qualità ed efficacia dei servizi prestati accanto ad una verifica della soddisfazione dell'utenza.⁵

In entrambi i casi 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.

Volendo realizzare un progetto di indagine ampio e articolato, lo SBA di Siena ha investito molte risorse, creando un Gruppo di Lavoro composto da una decina di bibliotecari e coinvolgendo una ventina di volontari del servizio civile; inoltre ha realizzato una campagna promozionale relativa alla stessa indagine che ha visto l'affissione di locandine e la distribuzione di segnalibri nei vari punti di servizio.⁶

Presso la Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca, invece, la **promozione** dell'indagine è stata circoscritta all'invio di due newsletter mensili, rivolte a docenti e personale tecnico-amministrativo, e la gestione del progetto è stata affidata esclusivamente a chi scrive, in qualità di Responsabile dell'Ufficio per le attività di Formazione, Sviluppo e Comunicazione.

La comunicazione dell'indagine è proseguita in parallelo nei due atenei: è stato concordato il testo della pagina web dedicata, della relativa articolazione del progetto e delle *news* informative e promozionali, così come ci si è confrontati per allineare i testi delle email di invito a compilare il questionario *online*.

Il questionario è stato somministrato in entrambi i casi a tutti gli **utenti** istituzionali delle biblioteche universitarie (studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo etc.); inoltre nel caso dell'Università di Siena la rilevazione è stata estesa agli utenti esterni. Si è trattato quindi di un'indagine censuaria, che ha coinvolto l'intera popolazione di riferimento.

La **raccolta dei dati** è durata poco più di un mese (dal 16 maggio al 24 giugno 2012); all'invito iniziale a compilare il questionario sono seguiti due *recall* in entrambi gli atenei.

Ricapitolando il **progetto di indagine** nei due atenei è stato articolato nelle seguenti fasi:

- 1) definizione del disegno di ricerca e messa a punto degli strumenti di rilevazione (aprile-maggio 2012);
- 2) rilevazione della qualità percepita mediante un questionario online e relativa promozione (maggio-giugno 2012);
- 3) analisi e comunicazione dei dati raccolti tramite il questionario (giugno-settembre 2012);
- 4) rilevazione della qualità percepita attraverso interviste e/o *focus group* (ottobre-dicembre 2012), analisi e comunicazione dei risultati emersi dalle interviste e/o *focus group* (gennaio 2013), nel caso di Siena;
- 5) pianificazione e realizzazione di azioni di miglioramento alla luce dei dati raccolti (ottobre-dicembre 2012 nel caso di Milano-Bicocca e febbraio-maggio 2013 nel caso di Siena);
- 6) valutazione degli interventi realizzati e relativa comunicazione interna ed esterna (gennaio-marzo 2013 nel caso di Milano-Bicocca e giugno-settembre 2013 nel caso di Siena).

⁵ Cfr. Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università degli Studi di Siena, "La biblioteca che piace". *Indagini di Customer Satisfaction*, 2012, <<http://www.sba.unisi.it/index.php/servizi/progetti/customer-satisfaction>>.

⁶ Cfr. Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università degli Studi di Siena, *Progetto "La biblioteca che piace"*, 2012, <<http://www.sba.unisi.it/index.php/servizi/progetti/customer-satisfaction/176>>.

Oggetto

Che cosa è stato chiesto agli utenti reali o potenziali, invitati a partecipare all'indagine sulla *customer satisfaction* in biblioteca, condivisa tra gli atenei di Milano-Bicocca e Siena?

Per rispondere a questa domanda è necessario illustrare un **modello concettuale** messo a punto per l'occasione da chi scrive, che può rappresentare un "cruscotto informativo" utile per realizzare indagini in biblioteca, facendo acquisire consapevolezza sugli aspetti che si intende esaminare e sul livello di approfondimento che si vuole raggiungere; dallo stesso modello si possono ricavare di volta in volta gli strumenti di rilevazione più adeguati.⁷

Innanzitutto si possono individuare sei "**aspetti peculiari**" di una biblioteca o di un sistema bibliotecario, riconducibili rispettivamente ai seguenti interrogativi (figura 1):

- *Giorni e orari di apertura*: quando è accessibile la biblioteca?
- *Ambienti*: dove vengono erogati i servizi bibliotecari?
- *Staff*: chi eroga i servizi bibliotecari?
- *Patrimonio*: che cosa offre la biblioteca o il sistema bibliotecario?
- *Servizi*: come è possibile usufruire del patrimonio cartaceo e online messo a disposizione dalla biblioteca o dal sistema bibliotecario?
- *Comunicazione*: perché e come possono essere utili i servizi e le risorse offerte dalla biblioteca o dal sistema bibliotecario?

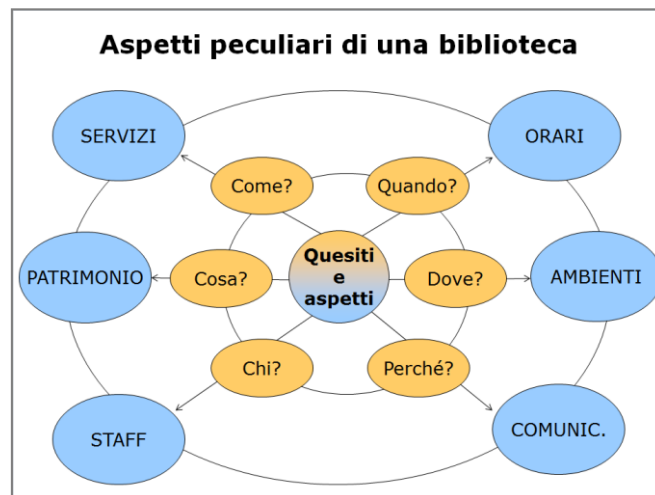


Figura 1 – Aspetti peculiari di una biblioteca

Per quanto riguarda i **servizi bibliotecari**, come si evince dalla figura 2, questi possono essere suddivisi a loro volta tra:

- servizi in presenza o fruibili *in loco*: sala lettura, postazioni informatiche, rete Wi-Fi, consultazione, prestito, servizi interbibliotecari, seminari sulla ricerca bibliografica, quick reference, reference specialistico etc.;
- servizi a distanza o fruibili online: biblioteca digitale, catalogo online, sito web, reference online, bollettino delle novità, newsletter etc.

⁷ Cfr. Ilaria Moroni, *Customer Satisfaction in biblioteca: indagine Unimib-Unisi 2012. Modello concettuale e prospettive*, 2012, <<http://www.biblio.unimib.it/upload/pag/1061/cs/csinbibliotecamilano.siena2012.pdf>>.



Figura 2 – Servizi di una biblioteca: panoramica

Per quanto riguarda la **qualità percepita** (figura 3), rispetto ad alcuni servizi incidono maggiormente l'adeguatezza di giorni e orari di apertura o quella degli ambienti, rispetto ad altri pesa soprattutto l'atteggiamento dello staff o la qualità del patrimonio; per tutti conta l'efficacia della comunicazione esterna della biblioteca, sia pure in diversa misura. Si può quindi affermare che molti aspetti peculiari di un sistema bibliotecario (giorni e orari di apertura, ambienti, patrimonio, staff, comunicazione) sono trasversali rispetto ai servizi, *in loco* e online.

Servizi e altri aspetti di una biblioteca					
SERVIZI	ORARI	AMBIENTI	PATRIM.	STAFF	COMUNIC.
Sala lettura	X	X			(x)
PC, Fotocopie	X				x
Consultazione	X	X	X		x
Prestito	X		X	X	x
Interbib.	X		X	X	x
Seminari	X	X		X	X
Reference	X			X	X
Ref. (tel, email)	X			X	X
Newsletter					X
Sito web					X
Boll. Novità			X		X
Catalogo					X
Bib. Digitale			X		X

Figura 3 – Servizi e altri aspetti di una biblioteca

Esaminando nel dettaglio ciascun servizio, si possono individuare più **"elementi"** che condizionano la percezione della qualità (figura 4). A titolo esemplificativo, rispetto alla sala lettura la valutazione può dipendere dal numero di posti, dal comfort degli ambienti o degli elementi di arredo (clima, luce, silenzio, igiene, tavoli/sedie etc.), mentre rispetto al prestito la valutazione può dipendere da quantità e qualità del patrimonio, da numero di volumi prestabili e durata del prestito, da servizi online di rinnovo e prenotazione, da efficienza ed efficacia dello staff etc.

Servizi e possibili elementi da esaminare	
SERVIZI	ELEMENTI DI VALUTAZIONE LEGATI AI SERVIZI
Sala lettura	N° posti, Comfort (tavoli/sedie, clima, luce, rumore, igiene)
PC, Fotocopie	N° PC e fotocopiatrici, Efficienza (funzionam.) + Web PC
Consultazione	Quantità e Qualità patrimonio, Ordine, Segnaletica/orient.
Prestito	N° volumi e durata, QT e QL patrim., Servizi online, Staff
Interbib.	N° richieste, tempi di attesa, QT e QL patrim., Staff
Seminari	Efficacia (cortesia, profession.), Periodicità, Promozione
Reference	Efficacia (cortesia, profession.) ed Efficienza (tempi) Staff
Ref. (tel, email)	Efficacia (cortesia, profession.) ed Efficienza (tempi) Staff
Newsletter	Periodicità, Efficacia comunic. (contenuti/forma)
Sito web	Efficacia (contenuti/forma), Efficienza (accessib.,navigab.)
Boll. Novità	Periodicità, Efficacia comunic., Aggiornam./varietà patrim.
Catalogo	Efficacia (usabilità, chiarezza), Efficienza (tempi, risposte)
Bib. Digitale	QT e QL patrimonio online, Efficacia ed Efficienza servizi

Figura 4 – Servizi e possibili elementi da esaminare

Infine è utile avere presenti le “**variabili**” che si possono rilevare (figura 5):

- importanza e soddisfazione in riferimento a ciascun aspetto peculiare (compresi i servizi);
- conoscenza e uso rispetto ai soli servizi, *in loco* e/o online.

Una rilevazione quantitativa⁸ permette di rilevare ad esempio il grado di uso, soddisfazione e importanza di ciascun servizio; una rilevazione qualitativa, invece, consente di raccogliere i motivi legati allo scarso uso di alcuni servizi, le motivazioni di determinate percezioni, i suggerimenti di miglioramento relativi a ciascun aspetto peculiare, compresi naturalmente i servizi.

Aspetti e possibili variabili da rilevare				
ASPETTI	SODDISFAZIONE	IMPORTANZA	CONOSCENZA	USO
ORARI	X	X		
AMBIENTI	X	X		
COMUNICAZIONE	X	X		
STAFF	X	X		
PATRIMONIO	X	X		
SERVIZI	X	X	X	X
Servizi in presenza	x	x	x	x
Servizi a distanza	x	x	x	x

Figura 5 – Aspetti e possibili variabili da rilevare

⁸ Per rilevazione si intende sia il tipo di domanda posta (aperta o chiusa) sia il tipo di indagine (di approccio prevalentemente quantitativo o qualitativo).

Tornando al caso dell'indagine condivisa tra **Milano-Bicocca e Siena**, si presenta ora lo strumento di rilevazione elaborato a partire dal modello concettuale appena esposto.

Gli **obiettivi** dell'indagine sono stati i seguenti (figure 6 e 7):

- conoscere meglio l'uso della biblioteca da parte delle varie tipologie di utenti e scoprire i motivi della scarsa frequentazione di alcune strutture bibliotecarie o lo scarso uso di alcuni servizi;
- far conoscere tutti i servizi offerti dalle biblioteche, in loco e online, raccogliere il livello di importanza attribuito e il grado di soddisfazione da parte degli utenti;
- rilevare la qualità percepita rispetto ad aspetti trasversali ai servizi erogati, quali giorni e orari di apertura, ambienti, comunicazione, personale, patrimonio, e conoscere il livello di importanza attribuito agli stessi;
- rilevare la qualità percepita rispetto ai servizi bibliotecari nel complesso, raccogliere motivazioni relative a soddisfazione/insoddisfazione e suggerimenti di miglioramento.

Aspetti e variabili esaminati				
ASPETTI SBA	SODDISFAZIONE	IMPORTANZA	CONOSCENZA	USO
ORARI	X	X		
AMBIENTI	X	X		
COMUNICAZIONE	X	X		
STAFF	X	X		
PATRIMONIO	X	X		
SERVIZI	X	X	X	X
Servizi in loco	X	X	X	X
Servizi online	X	X	X	X

Figura 6 – Aspetti e variabili esaminati

Servizi e variabili esaminati				
SERVIZI	SODDISFAZ.	IMPORTANZA	CONOSCENZA	USO
Sala lettura; Carrels [MI]	X	X	X	X
Fotocopiatura	X	X	X	X
PC e rete WiFi	X	X	X	X
Consultazione	X	X	X	X
Prestito	X	X	X	X
Interbib. (ILL/DD)	X	X	X	X
Quick Reference	X	X	X	X
Reference; Seminari [MI]	X	X	X	X
Sito web	X	X	X	X
OPAC	X	X	X	X
ASBe [SI] / MetaBib [MI]	X	X	X	X
ASBe home [SI]	X	X	X	X
DigitUS [SI]	X	X	X	X

Figura 7 – Servizi e variabili esaminati

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

Per l'esattezza si tratta di uno strumento "ibrido" rispetto alle tecniche quantitative e qualitative della ricerca sociale, a metà tra il questionario e la cosiddetta "autointervista":⁹ da una parte infatti le domande chiuse sono utili per quantificare alcuni fenomeni e per confrontare le risposte ottenute dall'intero campione, dall'altra le domande aperte sono importanti per rilevare i motivi di comportamenti/percezioni e per raccogliere suggerimenti di miglioramento.

Le **domande** del questionario in tutto sono 30 per le varie casistiche, ma a seconda dei percorsi di compilazione sono minimo 16 e massimo 21. Il testo del questionario è analogo per entrambi gli atenei; solo un paio di domande presentano leggere differenze di formulazione legate al contesto.¹⁰

Il **questionario online** è stato collocato su una piattaforma *ad hoc* (software open source LimeSurvey) ed è stato suddiviso in cinque parti (v. questionario in appendice):

- I) **PROFILO UTENTE**: tipologia di utente (studente, docente, personale tecnico-amministrativo etc.), facoltà di afferenza, tipologia di corso di laurea (triennale, magistrale o specialistica, ciclo unico, vecchio ordinamento) etc.;
- II) **FREQUENTAZIONE BIBLIOTECHE**: individuazione delle biblioteche più frequentate, motivi principali dell'uso delle strutture bibliotecarie, grado di frequenza delle strutture bibliotecarie; eventuali motivi del non uso delle biblioteche; eventuali motivi dell'uso di biblioteche diverse da quelle universitarie;
- III) **SERVIZI BIBLIOTECARI**: individuazione dei servizi usati e non usati; grado di utilizzo dei servizi bibliotecari in loco e online (scala 1-4);¹¹ eventuali motivi del non uso o dello scarso uso di alcuni servizi; grado di soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari (scala 1-4); considerazioni sui servizi bibliotecari; grado di importanza rispetto ai servizi bibliotecari (scala 1-4);
- IV) **ASPETTI PECULIARI DI UN SISTEMA BIBLIOTECARIO**: grado di importanza attribuito agli aspetti peculiari di un sistema bibliotecario (scala 1-4); grado di soddisfazione rispetto agli aspetti del sistema bibliotecario esaminato (scala 1-4); considerazioni sugli aspetti del sistema bibliotecario esaminato;
- V) **PERCEZIONE COMPLESSIVA DELLO SBA**: grado di soddisfazione complessiva del sistema bibliotecario esaminato (scala 1-4); motivazioni della valutazione complessiva; suggerimenti per migliorare i servizi del sistema bibliotecario esaminato.

⁹ Strumento di rilevazione somministrato a distanza come il questionario ma che presenta molte domande aperte come l'intervista.

¹⁰ V. domande 9, 10 e 11 del questionario di Milano-Bicocca in appendice. Le domande 5 e 6 del questionario di Siena sono state introdotte per motivi legati al database degli utenti; tali domande sono assenti nel questionario di Milano-Bicocca, in cui si passa dalla domanda 4 alla domanda 7 per rispettare la corrispondenza delle domande comuni.

¹¹ 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 uso, soddisfazione e importanza nella scala 1-4 sono: per nulla, poco, abbastanza, molto.

In altre parole, grazie a questa indagine è stato possibile scoprire e confrontare, a fini del *benchmarking* esterno e interno:

- il grado di frequenza delle biblioteche e i principali motivi di frequentazione delle biblioteche per le varie tipologie di utenti;
- i motivi del non uso o dello scarso uso di alcuni servizi *in loco* e online (ignoranza, inutilità, insoddisfazione etc.);
- il grado di uso, soddisfazione e importanza rispetto a tutti i servizi bibliotecari in una medesima scala (1-4);
- il grado di importanza e soddisfazione rispetto a tutti gli aspetti peculiari, sempre nella stessa scala (1-4);
- la valutazione complessiva del sistema bibliotecario;
- le considerazioni sui servizi o sugli aspetti trasversali agli stessi e i suggerimenti di miglioramento.

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:¹²

- **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 facoltà 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.¹³

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 dello 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 34.634 unità tra studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo ecc., cioè l'insieme degli utenti istituzionali (reali o potenziali) della BdA.

Hanno partecipato all'indagine, rispondendo al questionario online disponibile tra il 16 maggio e il 24 giugno 2012, 5.955 persone. Il **campione** rappresenta quindi il 17% 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.

¹² Antonio De Lillo et. al., *Metodi e tecniche della ricerca sociale. Manuale d'uso per l'indagine quantitativa*, Milano, Pearson Italia, 2011, p. 164.

¹³ 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 l'83% della popolazione coinvolta nella rilevazione censuaria (v. grafico 1) non è paragonabile a un dato analogo derivante da un campionamento mirato.

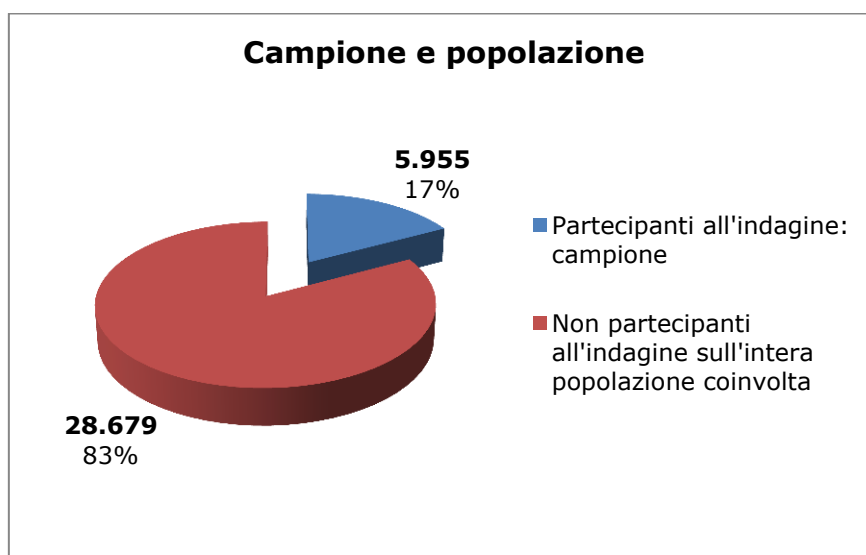


Grafico 1 – Campione e popolazione

Purtroppo però, su 5.955 questionari, 724 questionari sono stati compilati in modo incompleto e non saranno oggetto di questa trattazione. Il **campione analizzato** è composto così da 5.231 unità (v. grafico 2), che rappresentano il 15% della popolazione.

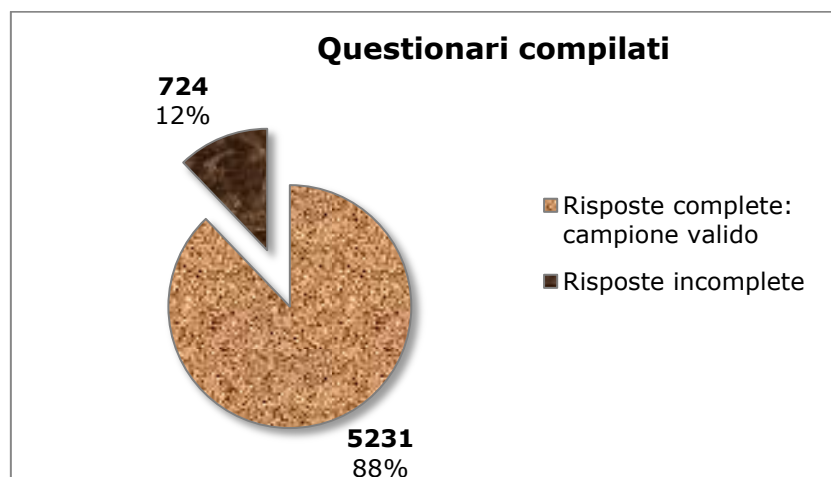


Grafico 2 – Questionari compilati

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
- facoltà di appartenenza
- 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 (5.231 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).

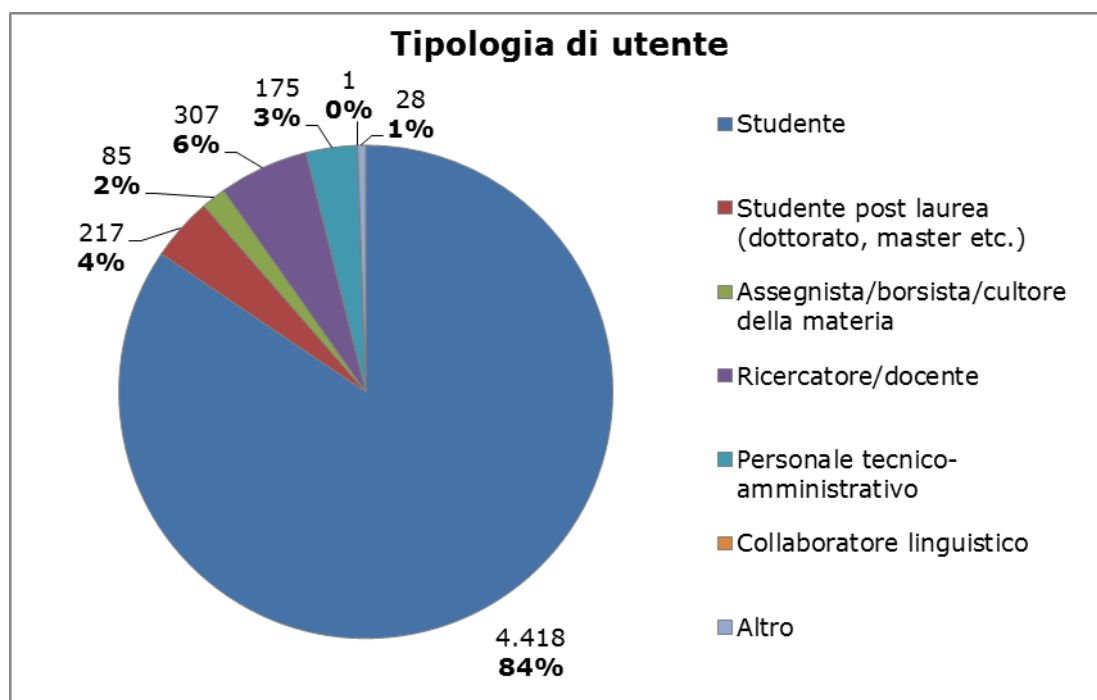


Grafico 3 – Tipologia di utente

Dall'analisi delle risposte fornite all'opzione "**altro**" (28 risposte) è emerso che diverse persone hanno selezionato questa opzione per specificare alcune informazioni, senza tuttavia aggiungere ulteriori casistiche a quelle previste. Le risposte aperte possono essere ricondotte alle categorie del grafico 3 per le seguenti specificazioni:

- *Studente* per studente lavoratore, studente seconda laurea, studente Erasmus: 11
- *Studente* per studente + personale tecnico-amministrativo: 3
- *Studente post laurea* per studente specializzando: 1
- *Assegnista/borsista/cultore della materia* per supervisore, tutor: 2
- *Ricercatore/docente* per docente a contratto, docente esterno: 11.

Sommando queste risposte a quelle delle tipologie di utenti del grafico 3, si ricavano i seguenti dati e le seguenti percentuali in riferimento all'insieme di rispondenti:

- Studenti: 4.432; 85%
- Studenti post laurea: 218; 4%
- Assegnisti/borsisti/cultori della materia: 87; 2%
- Ricercatori/docenti: 318; 6%
- Personale tecnico-amministrativo: 175; 3%
- Collaboratore linguistico: 1; 0%

D'ora in poi prenderemo come riferimento questi valori e li confronteremo con quelli della popolazione, utilizzando i dati statistici disponibili al 31/12/2011.

Ora stimiamo il **tasso di partecipazione all'indagine** in riferimento alle varie tipologie di utenti. Dalla tabella 1 si può constatare che è abbastanza elevata la partecipazione all'indagine da parte di determinate categorie di utenti, quali ricercatori/docenti (29%), studenti post laurea (25%), personale tecnico-amministrativo (24%) e assegnisti/borsisti/cultori della materia (23%), mentre risulta più bassa per studenti e collaboratori linguistici (14% in entrambi i casi). Nell'analisi dei risultati dell'indagine sarà quindi interessante scorporare 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	31.575	4.432	14%
Studenti post laurea	842	218	25%
Assegnisti/borsisti/cultori della materia	375	87	23%
Ricercatori/docenti	1.106	318	29%
Personale tecnico-amministrativo	729	175	24%
Collaboratori linguistici	7	1	14%

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 ricercatori/docenti e assegnisti/borsisti/cultori della materia (il doppio in entrambi i casi), 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%	85%	- 7%
Studenti post laurea	3%	4%	+ 33%
Assegnisti/borsisti/cultori della materia	1%	2%	+ 100%
Ricercatori/docenti	3%	6%	+ 100%
Personale tecnico-amministrativo	2%	3%	+ 50%
Collaboratori linguistici	0%	0%	0%

Tabella 2 – Rappresentatività del campione per tipologia di utente

Facoltà di afferenza

La domanda del questionario relativa alla facoltà di afferenza è stata posta a tutte le categorie di utenti fin qui descritte, esclusi collaboratori linguistici e personale tecnico-amministrativo [d'ora in poi PTA]. L'analisi delle risposte pervenute (5.027) è illustrata nel grafico 4.

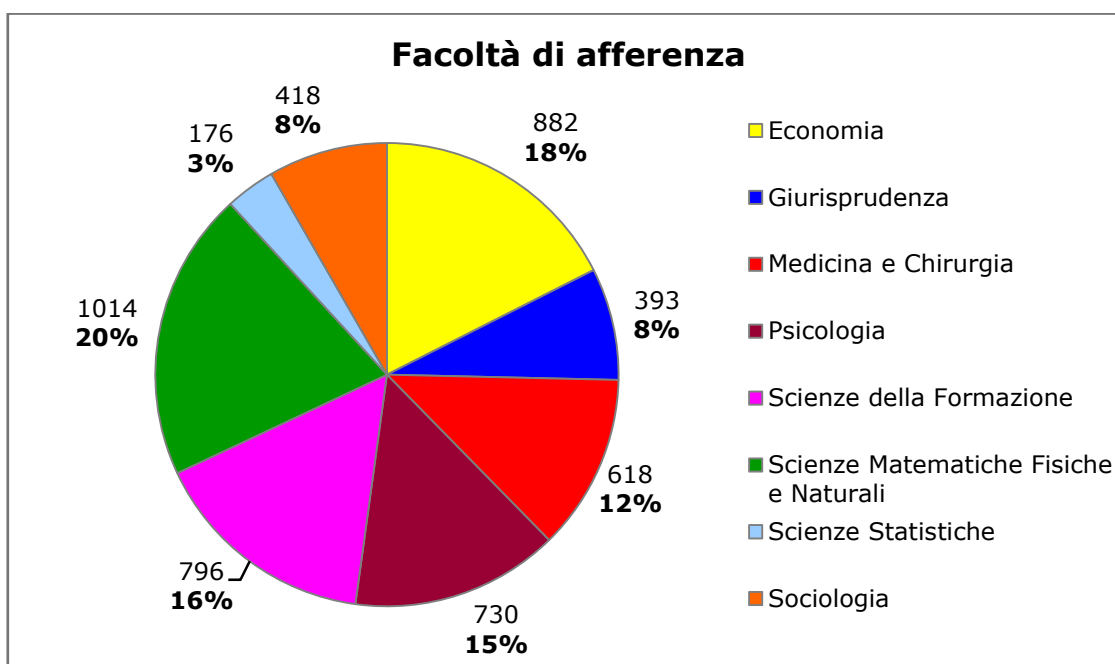


Grafico 4 – Facoltà di afferenza

Anche in questo caso è utile confrontare questi valori con quelli della popolazione (33.898 unità), sia per valutare il tasso di partecipazione all'indagine per ciascuna facoltà (v. tabella 3) che per valutarne la rappresentatività rispetto all'insieme (v. tabella 4).

Partecipazione all'indagine per facoltà			
<i>Facoltà di appartenenza</i>	<i>Dati della popolazione</i>	<i>Dati del campione</i>	<i>Tasso di risposta</i>
Economia	8.167	882	11%
Giurisprudenza	2.998	393	13%
Medicina e Chirurgia	3.076	618	20%
Psicologia	3.600	730	20%
Scienze della Formazione	6.540	796	12%
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	6.078	1.014	17%
Scienze Statistiche	777	176	23%
Sociologia	2.662	418	16%

Tabella 3 – Partecipazione all'indagine per facoltà

Rappresentatività del campione per facoltà			
<i>Facoltà di appartenenza</i>	<i>Percentuali popolazione</i>	<i>Percentuali campione</i>	<i>Differenza di rappresentatività</i>
Economia	24%	18%	-25%
Giurisprudenza	9%	8%	-11%
Medicina e Chirurgia	9%	12%	+ 33%
Psicologia	11%	15%	+ 36%
Scienze della Formazione	19%	16%	-16%
Scienze MM.FF.NN	18%	20%	+ 11%
Scienze Statistiche	2%	3%	+ 50%
Sociologia	8%	8%	0%

Tabella 4 – Rappresentatività del campione per facoltà

Dalla tabella 3 si evince che il tasso di risposta è elevato soprattutto per le facoltà di Scienze Statistiche (23%), Psicologia (20%) e Medicina e Chirurgia (20%), mentre risulta minore, per quanto accettabile, per le facoltà di Economia (11%), Scienze della Formazione (12%) e Giurisprudenza (13%); si collocano in una fascia intermedia le facoltà di Sociologia (16%) e di Scienze MM.FF.NN (17%).

Dalla tabella 4, invece, risulta evidente che le quote del campione sono sovradimensionate nel caso di Scienze Statistiche, Psicologia, Medicina e Chirurgia, Scienze MM.FF.NN, mentre sono sottodimensionate nel caso di Economia, Scienze della Formazione e Giurisprudenza. Nel caso della facoltà di Sociologia 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 facoltà per "pesare" adeguatamente determinati giudizi e per comprendere meglio alcuni comportamenti.

Tipologia di corso di laurea

A tutti gli studenti (4.418) è stata poi chiesta la tipologia di corso di laurea a cui sono iscritti; ne è emerso il quadro esposto nel grafico 5.

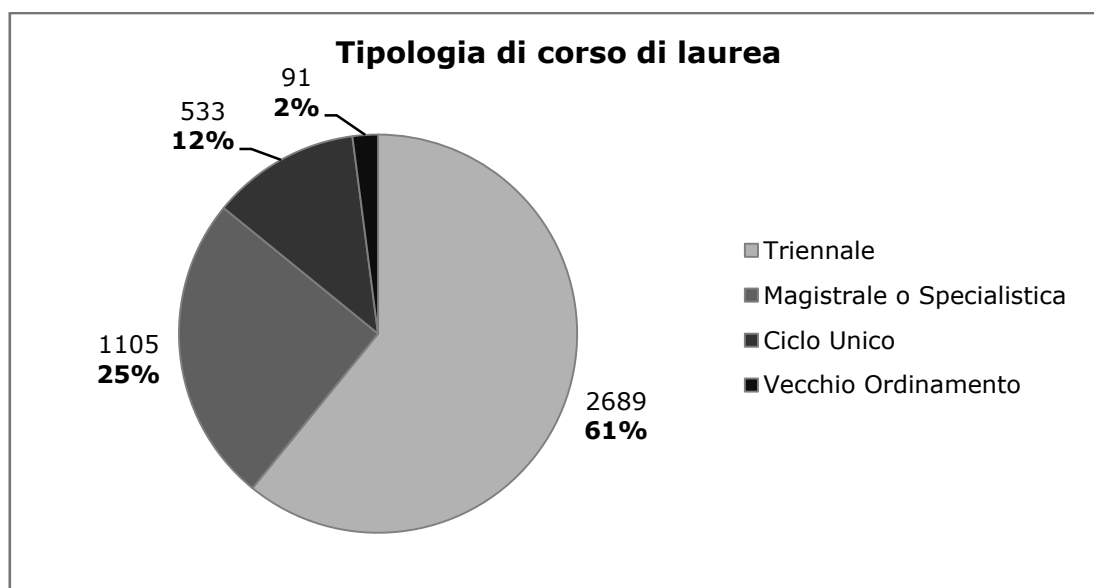


Grafico 5 - Tipologia di corso di laurea

In modo analogo a quanto fatto per le facoltà di afferenza, raffrontiamo questi valori con quelli della **popolazione** (31.299), per valutare la bontà del campione (v. tabelle 5 e 6).

Tipologia di corso di laurea	Dati della popolazione	Dati del campione	Tasso di risposta
Triennale	21.177	2.689	13%
Magistrale o Specialistica	5.257	1.105	21%
Ciclo Unico	3.046	533	17%
Vecchio Ordinamento	1.819	91	5%

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

Tipologia di corso di laurea	Percentuali popolazione	Percentuali campione	Differenza di rappresentatività
Triennale	67%	61%	-9%
Magistrale o Specialistica	17%	25%	+ 47%
Ciclo Unico	10%	12%	+ 20%
Vecchio Ordinamento	6%	2%	-67%

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

Nella tabella 5 risulta medio-alto il tasso di risposta per la Magistrale o Specialistica (21%) e per il Ciclo Unico (17%), appare accettabile il campione per la Triennale (13%) ed è invece basso il campione per il Vecchio Ordinamento (5%), composto probabilmente da utenti che non frequentano molto le strutture dell'Ateneo, compresa la BdA.

La tabella 6 fa notare che, per quanto riguarda gli strati della popolazione, il campione è sovradimensionato per la Magistrale o Specialistica e per il Ciclo Unico, è leggermente sottodimensionato per la Triennale, mentre è pesantemente inferiore per il Vecchio Ordinamento.

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 (4.635 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 1.140 sono studenti e 101 studenti post laurea.

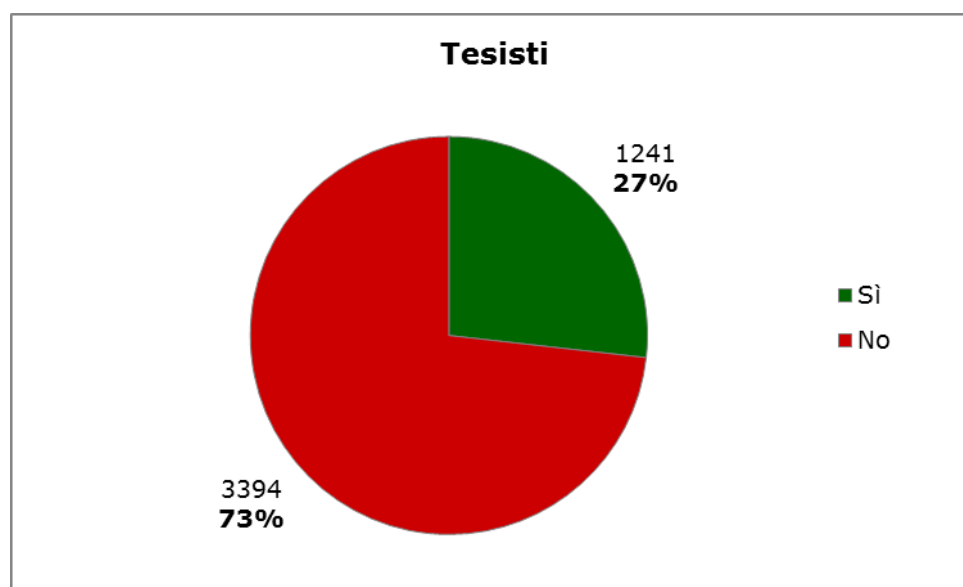


Grafico 6 – Tesisti

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, facoltà di appartenenza 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 (5.231 questionari compilati in modo completo), si riprenderanno le **sezioni** del questionario:¹⁴

- I. Frequentazione biblioteche
- II. Servizi bibliotecari
- III. Aspetti peculiari di un sistema bibliotecario
- IV. Percezione complessiva della BdA.

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. Frequentazione biblioteche

Nella sezione dedicata alla frequentazione delle biblioteche, ci si proponeva da una parte di scoprire chi frequenta le biblioteche universitarie, quanto e perché, dall'altra di capire come mai alcuni non frequentano in generale le biblioteche o specificatamente quelle dell'Ateneo di Milano-Bicocca.

La prima domanda di questa sezione era la seguente: **"Frequenti biblioteche, in università o all'esterno?"**. Come si evince dal grafico I, l'82% del campione ha risposto positivamente.

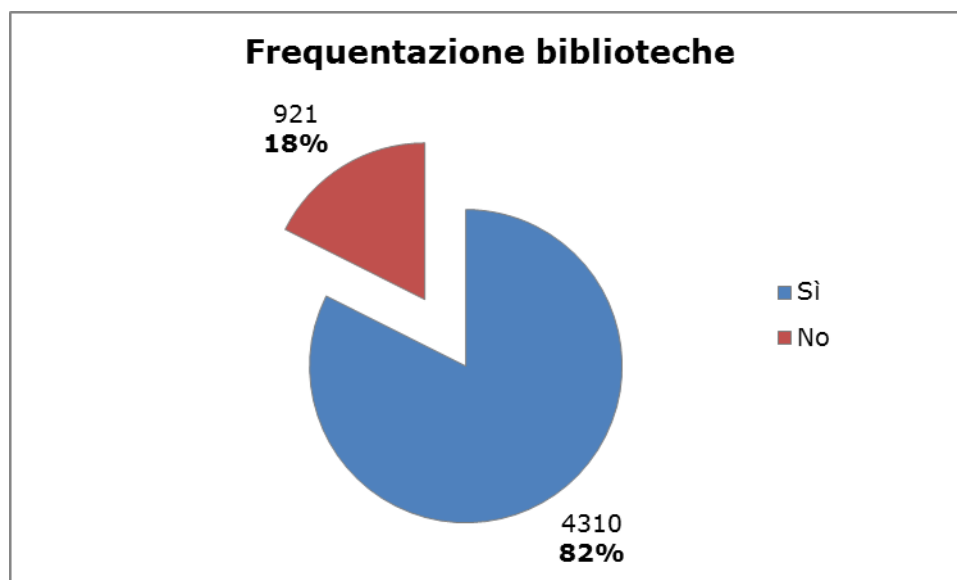


Grafico I – Frequentazione biblioteche

¹⁴ 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.1. Chi non frequenta biblioteche

A chi non frequenta biblioteche (921 persone) è stato chiesto di indicare il **motivo principale**, scegliendo una sola delle opzioni presentate e offrendo la possibilità di selezionare l'opzione "altro" con la specificazione del motivo.

Dal grafico I.1.1. risulta che poco più della metà dei rispondenti (51%) non frequenta biblioteche perché lavora o studia abitualmente in altri luoghi. Sono molti (31%) anche coloro che dichiarano di non averne necessità.

Pochi sono invece coloro che non le frequentano per motivi legati all'ubicazione delle biblioteche (3%), per l'inadeguatezza degli orari di apertura rispetto alle proprie esigenze (3%) o perché non sono soddisfatti dei servizi bibliotecari (2%).

Una minoranza (4%) infine non le frequenta perché non conosce i servizi offerti dalle biblioteche.

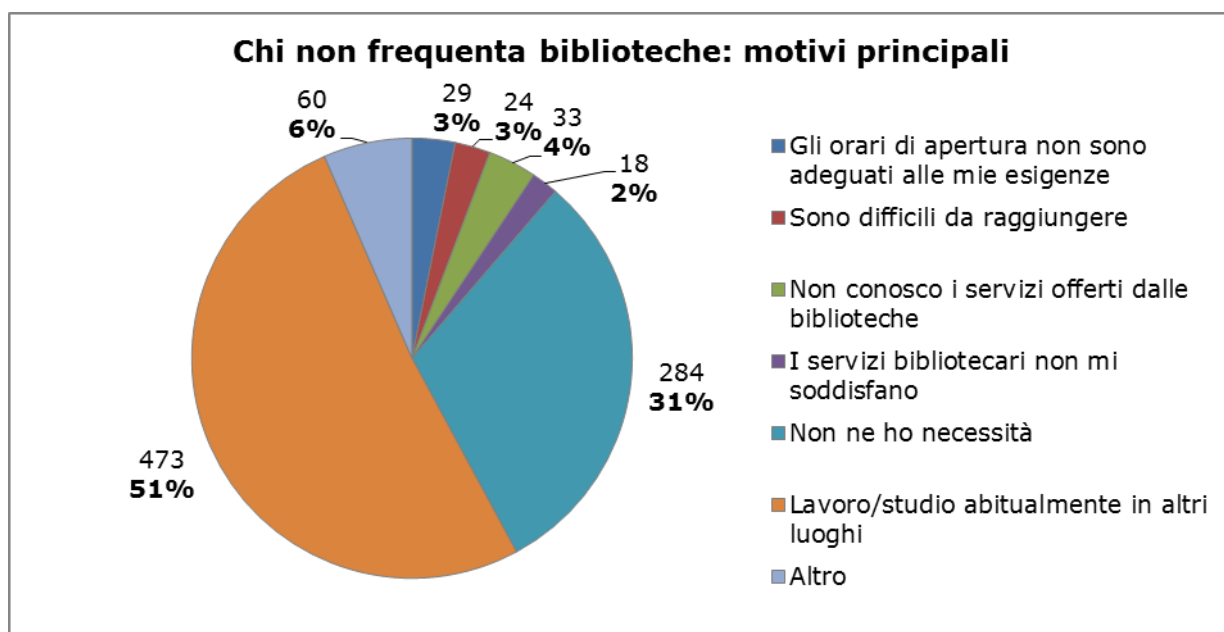


Grafico I.1.1 – Chi non frequenta biblioteche: motivi principali

Dall'analisi delle risposte all'opzione "altro" (60) è emerso uno scenario riconducibile in buona parte alle categorie previste:

- *Gli orari di apertura non sono adeguati alle mie esigenze (1)*: vorrei che la biblioteca fosse aperta il sabato e fino alle 20 dal lunedì al venerdì;

Università di Milano Bicocca. Biblioteca di Ateneo. Servizi Centralizzati

- *Sono difficili da raggiungere (5)*: abito lontano (4), abito all'estero (1);
- *Non ne ho necessità (27)*: uso i servizi e le risorse online (24), mi procuro i libri diversamente (2), userò la biblioteca prossimamente (1);
- *Lavoro/studio abitualmente in altri luoghi (18)*: non ho tempo (10), ho abitudini diverse (8).

Alcuni non specificano il motivo (6), altri invece forniscono una risposta che smentisce la risposta alla domanda precedente (3), infatti due dichiarano di frequentare la biblioteca universitaria e uno ha perso provvisoriamente il badge, ma potrebbe comunque frequentare la biblioteca.

Visualizziamo ora in una tabella i motivi per cui alcuni non frequentano biblioteche, collegandoli alla **tipologia di utente**¹⁵:

Chi non frequenta biblioteche: motivi per tipologia di utente						
<i>Motivi di non frequentazione</i>	<i>Tot</i>	<i>Studente</i>	<i>Studente post laurea</i>	<i>Assegnista /borsista</i>	<i>Ricercatore /docente</i>	<i>PTA</i>
Lavoro/studio abitualmente in altri luoghi	491	423	25	5	18	20
Non ne ho necessità	311	203	18	9	38	43
Non conosco i servizi offerti dalle biblioteche	33	24	6	1	0	2
Gli orari di apertura non sono adeguati alle mie esigenze	30	20	1	1	2	6
Sono difficili da raggiungere	29	25	0	0	3	1
I servizi bibliotecari non mi soddisfano	18	17	0	0	1	0
Motivi non specificati o falsati	9	6	1	0	0	2
	921	718	51	16	62	74

Tabella I.1 – Chi non frequenta biblioteche: motivi per tipologia di utente

Raffrontiamo adesso i dati relativi alla tipologia di utente con quelli del **campione** per valutare meglio l'entità dei comportamenti e degli atteggiamenti (intesi come valutazioni) rilevati.

Come mostrato nel grafico I.1.2, stando ai rispondenti al questionario, è soprattutto il PTA a non frequentare le biblioteche (42% del campione), poiché nella maggioranza dei casi non ne ha necessità.

Rispetto alle altre tipologie di utenti le proporzioni sono simili e leggermente inferiori a ¼ del campione: studente post laurea 23%, ricercatore/docente 19%, assegnista/borsista/cultore della materia 18%, studente 16%.

Nel caso di ricercatori/docenti va segnalato che ben 15 su 38 dichiarano di non aver necessità di frequentare le biblioteche perché usano molto i servizi e le risorse online.

¹⁵ La tipologia "collaboratore linguistico" non è presente poiché l'unico rispondente rientra tra i casi che non specificano il motivo della mancata frequentazione delle biblioteche.

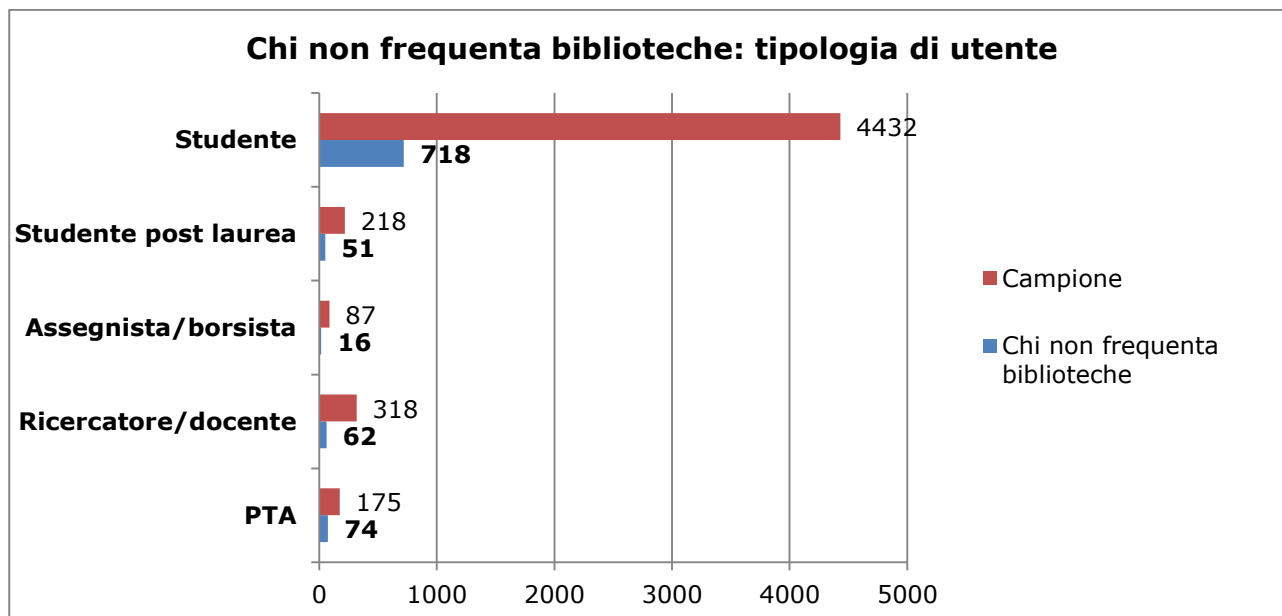


Grafico I.1.2 – Chi non frequenta biblioteche: tipologia di utente

I.2. Chi frequenta biblioteche

A chi frequenta biblioteche (4.310 persone) è stato chiesto di indicare **la biblioteca frequentata maggiormente**, presentando nella lista di opzioni le tre sedi della Biblioteca di Ateneo, la biblioteca del Consorzio CIDiS¹⁶ e offrendo l'opzione "altro" da specificare.

Dal grafico I.2.1. emerge che la maggioranza frequenta la Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (58%), una percentuale significativa frequenta la Sede di Scienze (16%) o la Sede di Medicina (9%), una piccola percentuale frequenta la biblioteca del Consorzio CIDiS (4%) e una minoranza consistente frequenta altre biblioteche (13%).

Sul campione analizzato, dunque, l'83% dei rispondenti frequenta una delle tre sedi della Biblioteca di Ateneo.

Esaminiamo ora le risposte fornite all'opzione "altro" per capire quali biblioteche vengono frequentate da parte di chi non si ritrova nelle opzioni previste.

Dall'analisi delle risposte all'opzione "**altro**" (544) è emerso un quadro riconducibile alle seguenti categorie:

- biblioteche non specificate (250);
- biblioteche comunali, prevalentemente di Milano e di altre province della Lombardia (241);
- biblioteche ospedaliere presso diversi poli del campus Bicocca – Bergamo, Desio, Lecco, Monza e Faedo Valtellino per la Facoltà di Medicina e Chirurgia – (21);
- biblioteche di altre università italiane (17);
- biblioteche estere (7);

¹⁶ Sulla biblioteca del Consorzio CIDiS cfr. pagina web dedicata:
<http://web.consorziocidis.it/index.php?option=com_content&view=article&id=67&Itemid=69>.

- sedi della Biblioteca di Ateneo in abbinamento ad altre (4), di cui tre frequentanti la Sede Centrale e uno la Sede di Medicina;
- biblioteche nazionali (3).

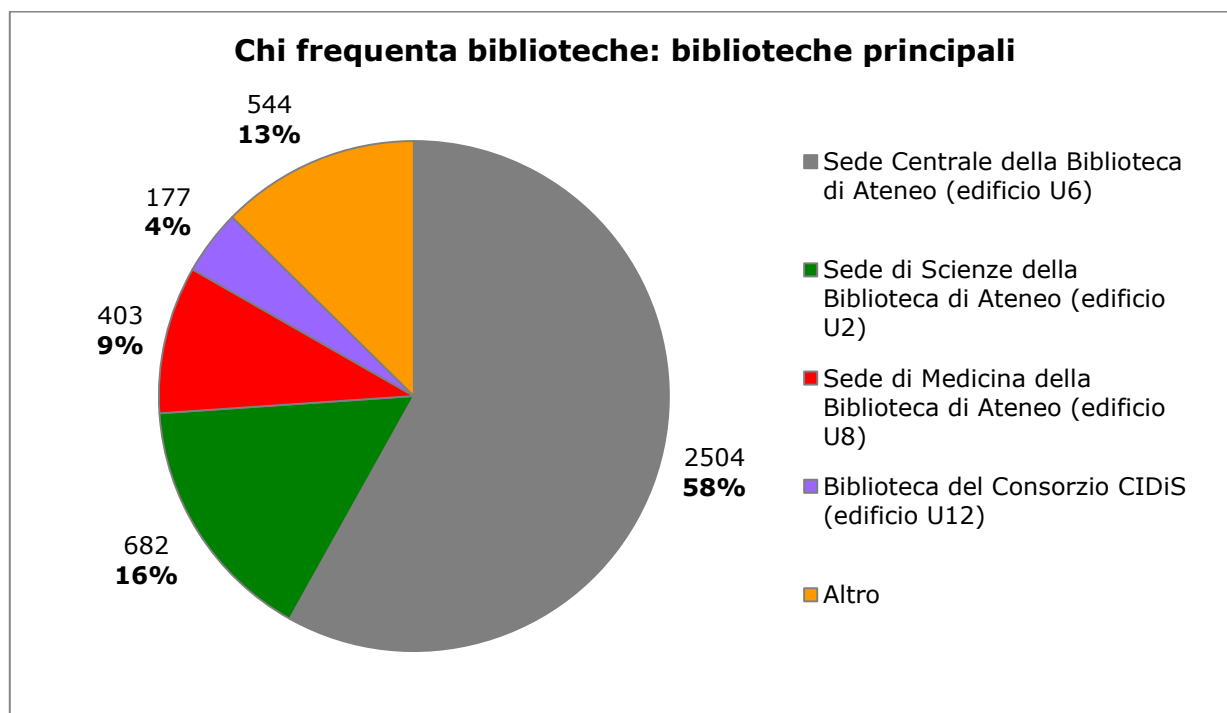


Grafico I.2.1 – Chi frequenta biblioteche: biblioteche principali

Gli utenti che frequentano le sedi della BdA insieme ad altre (4), sono ricondotti alle rispettive sedi nella tabella I.2, che mostra le biblioteche frequentate divise per **tipologia di utente**.

Chi frequenta biblioteche: biblioteche principali per tipologia di utente						
<i>Biblioteche frequentate</i>	<i>Tot</i>	<i>Studiante</i>	<i>Studiante post laurea</i>	<i>Assegnista /borsista</i>	<i>Ricercatore /docente</i>	<i>PTA e Coll. Ling.*</i>
Sede Centrale BdA	2.507	2198	94	34	142	39
Sede di Scienze BdA	682	555	33	18	62	14*
Sede di Medicina BdA	404	335	18	13	26	12
Biblioteca CIDIS	177	172	3	1	0	1
Bibl. ospedaliera UniMiB	21	18	1	0	2	0
Biblioteche comunali	241	213	7	2	5	14
Bibl. di altre università ita	17	9	3	1	4	0
Biblioteche estere	7	3	0	0	4	0
Biblioteche nazionali	4	0	1	0	3	0
Bibl. non specificate	250	211	7	2	8	22
	4.310	3.714	167	71	256	102

Tabella I.2 – Biblioteche frequentate per tipologia di utente

Per interpretare più correttamente questo comportamento, anche qui può essere utile raffrontare i dati dei rispondenti con quelli del **campione**, suddivisi per tipologia di utente. I dati del grafico I.2.2, tradotti in percentuali, ci rivelano che frequentano biblioteche l'84% di studenti, l'82% di assegnisti/borsisti, l'81% di ricercatori/docenti, il 77 % di studenti post laurea e il 58% del PTA.

Per motivi di leggibilità nel grafico non si è rappresentata la tipologia "Collaboratore linguistico": al questionario ha risposto uno dei 7 collaboratori linguistici, che frequenta la Sede di Scienze e che rientra tra i 14 utenti riportati nella tabella I.2 (v. asterisco).

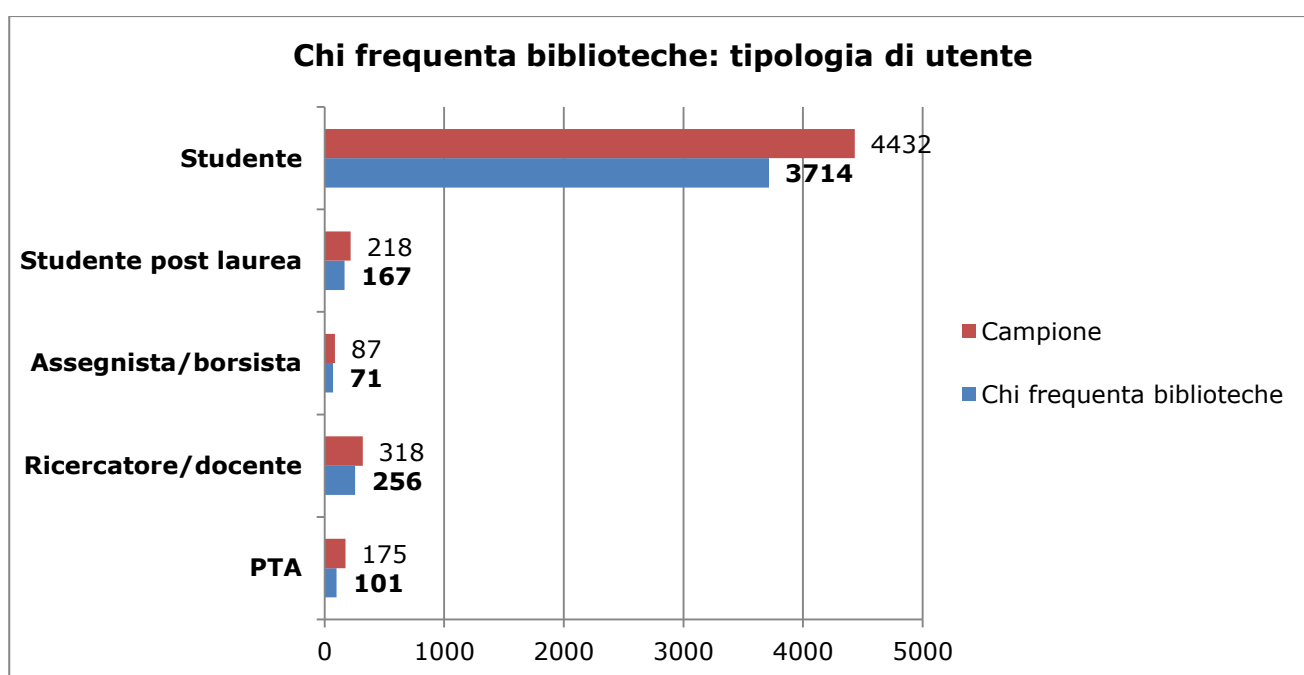


Grafico I.2.2 – Chi frequenta biblioteche: tipologia di utente

I.3. Chi frequenta biblioteche diverse dalla BdA

A chi frequenta biblioteche diverse dalle tre sedi della BdA (721 persone) è stato chiesto di indicare il **motivo principale**, scegliendo una sola delle opzioni presentate e offrendo la possibilità di selezionare l'opzione "altro" con la specificazione del motivo.

Dal grafico I.3.1. emerge che la maggioranza trova più comoda e familiare la biblioteca vicino alla propria abitazione (53%). Alcuni trovano altrove orari di apertura più adeguati alle proprie esigenze (14%), altri non frequentano molto l'Ateneo (12%).

Sono pochi coloro che vanno altrove perché sono più soddisfatti dei servizi delle altre biblioteche (4%) o perché non conoscono i servizi offerti dalla BdA (4%).

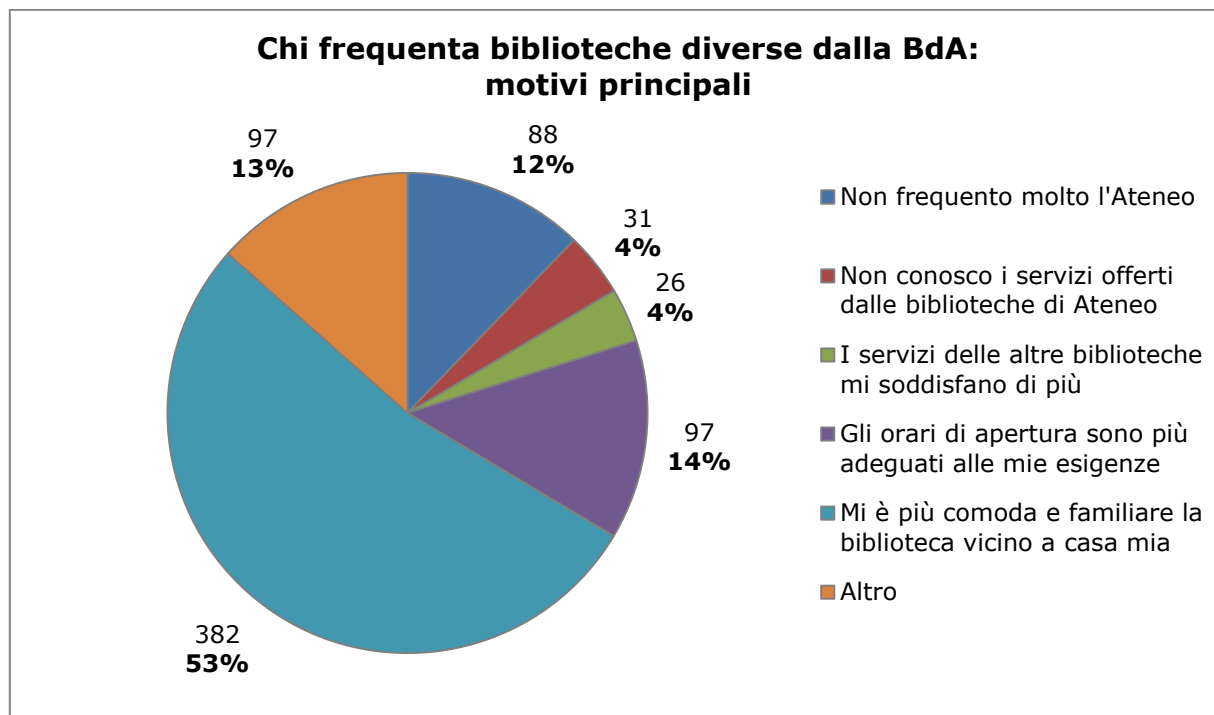


Grafico I.3.1 – Chi frequenta biblioteche diverse dalla BdA: motivi principali

Una minoranza significativa ha indicato **altri motivi** e dall'analisi di queste risposte (97) è emerso uno scenario riconducibile in buona parte alle categorie previste:

- *Non frequento molto l'Ateneo (1)*: dipende se sono a lezione o no;
- *Non conosco i servizi offerti dalla BdA (1)*: frequento un master da poco tempo;
- *I servizi delle altre biblioteche mi soddisfano di più (24)*: altrove trovo testi specialistici o di ricerca non presenti in Bicocca (13), l'ambiente della biblioteca del Consorzio CIDiS mi piace di più (6), nelle biblioteche comunali trovo film, testi di narrativa o di svago non presenti in Bicocca (5);
- *Gli orari di apertura sono più adeguati alle mie esigenze (13)*: la biblioteca del Consorzio CIDiS è aperta fino alle 22 e anche di sabato (9), lavorando trovo orari più adeguati alle mie esigenze nelle biblioteche comunali (4);
- *Mi è più comoda e familiare la biblioteca vicino a casa mia (12)*: abito lontano dall'università (10), sono abituato/a ad andare altrove (2);
- *Sono più comodo/a altrove per motivi logistici (20)*: frequento i poli distaccati dell'Ateneo (8), frequento spesso il residence dell'U12 (6), lavoro in ospedale (4), abito all'estero (2).

In alcuni casi il motivo non viene specificato (22) e in casi eccezionali la biblioteca del CIDiS viene scambiata per una struttura bibliotecaria dell'Ateneo (4).

Mettendo insieme le risposte precodificate con quelle aperte, si può notare che i **motivi** per cui si frequentano biblioteche diverse da quelle dell'Ateneo sono **estrinseci** a risorse/servizi offerti e alla fruibilità degli stessi nella maggioranza dei casi (74%): infatti 503 indicano motivi logistici o legati ad abitudini personali e 32 non conoscono i servizi della BdA.

Nella tabella I.3 si possono visualizzare i motivi per cui alcuni utenti frequentano biblioteche diverse dalla BdA suddivisi per **tipologia di utente**.

Chi frequenta biblioteche diverse dalla BdA per tipologia di utente						
<i>Motivi di non frequentazione</i>	<i>Tot</i>	<i>Studente</i>	<i>Studente post laurea</i>	<i>Assegnista /borsista</i>	<i>Ricercatore /docente</i>	<i>PTA</i>
Mi è più comoda e familiare la biblioteca vicino a casa mia	394	349	10	1	7	27
Gli orari di apertura sono più adeguati alle mie esigenze	110	99	5	1	2	3
Non frequento molto l'Ateneo	89	80	2	2	4	1
I servizi delle altre biblioteche mi soddisfano di più	50	32	3	1	10	4
Non conosco i servizi offerti dalla BdA	32	30	1	0	0	1
Sono più comodo/a altrove per motivi logistici	20	17	2	0	1	0
Motivi non specificati	26	22	0	1	2	1
	721	629	23	6	26	37

Tabella I.3 – Chi frequenta biblioteche diverse dalla BdA per tipologia di utente

A questo punto si possono confrontare i dati dei rispondenti con quelli del **campione**, suddivisi per tipologia di utente. I dati del grafico I.3.2, riportati in percentuali, ci fanno scoprire che frequentano biblioteche diverse dalla BdA il 21% del PTA, il 14% degli studenti, l'11% degli studenti post laurea, l'8% dei ricercatori/docenti e il 7% degli assegnisti/borsisti.

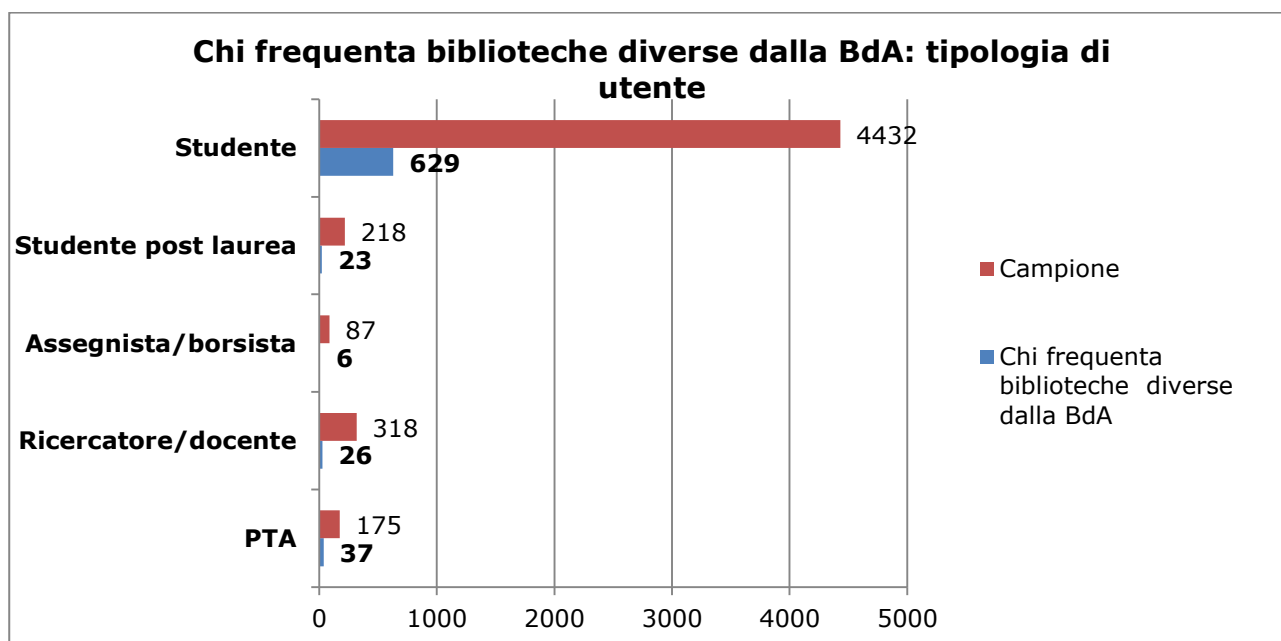


Grafico I.3.2 – Chi frequenta biblioteche diverse dalla BdA: tipologia di utente

I.4. Chi frequenta la BdA - motivi di frequentazione

A chi frequenta principalmente una delle tre sedi della BdA (3.589 persone) è stato chiesto di indicare i **motivi principali**, selezionando una o più opzioni tra quelle elencate nel grafico I.4.1, già presentate in ordine decrescente di risposte pervenute.

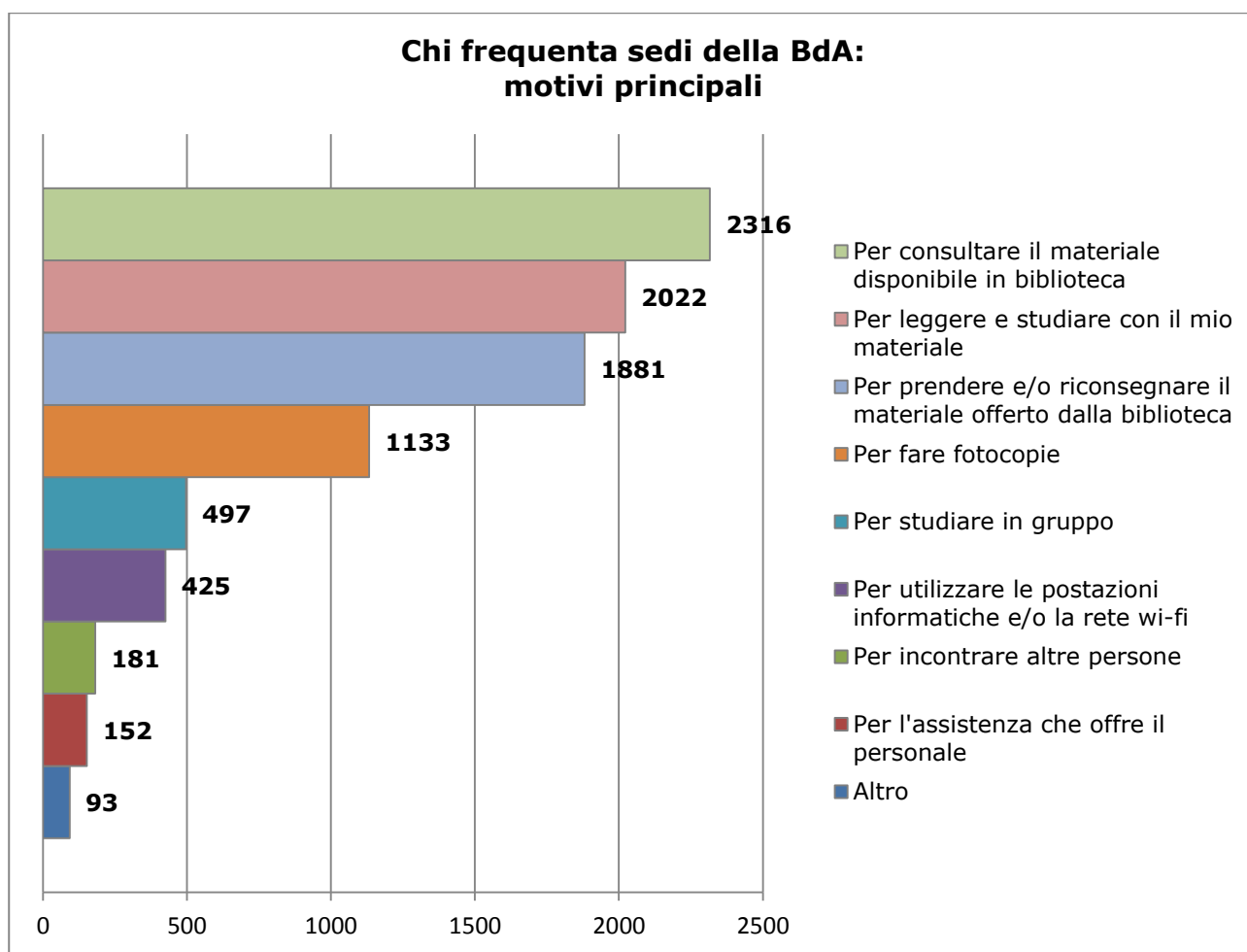


Grafico I.4.1 – Chi frequenta sedi della BdA: motivi principali

Dal grafico I.4.1. risulta evidente che la maggioranza dei rispondenti frequenta la BdA per consultare il materiale disponibile in biblioteca (65%), seguita da coloro che usano le sale lettura per studiare sul proprio materiale (56%) e da quelli che vengono a prendere o a riconsegnare il materiale offerto dalla biblioteca – prestito libri o servizi interbibliotecari per libri e articoli – (52%).

Una porzione minore di utenti frequenta la BdA per fare fotocopie (32%), per studiare in gruppo (14%) o per utilizzare le postazioni informatiche e/o la rete WiFi (12%).

Pochi sono quelli che vanno in biblioteca per incontrare altre persone (5%) o per l'assistenza che offre il personale (4%).

Dall'analisi delle risposte fornite all'opzione "altro" emerge un quadro di motivazioni riconducibili in parte alle categorie previste:

- *Per consultare il materiale disponibile in biblioteca (6)*: consulto o studio i libri di testo (5), faccio una ricerca bibliografica (1);
- *Per leggere e studiare con il mio materiale (74)*: è un luogo silenzioso (41), mi trovo comodo/a dal punto di vista logistico (14), è un posto tranquillo e favorisce la concentrazione (12), studio da solo/a (7);
- *Per prendere e/o riconsegnare il materiale offerto dalla biblioteca (12)*: ritiro articoli del Document Delivery (7), ritiro libri del prestito interbibliotecario (4), ritiro dispense (1).

Uno studente ha confuso le sedi della BdA con la biblioteca del Consorzio CIDiS e dichiara di frequentarla "perché rimane aperta fino alle 22.00", mentre le tre sedi chiudono alle 18.30.

Nella tabella I.4.1 si possono visualizzare i motivi della frequentazione della BdA, uniti all'analisi delle risposte all'opzione "altro" e suddivisi per **tipologia di utente**.

Chi frequenta sedi della BdA per tipologia di utente - motivi						
<i>Motivi di frequentazione</i>	<i>Tot</i>	<i>Studente</i>	<i>Studente post laurea</i>	<i>Assegnista /borsista</i>	<i>Ricercatore /docente</i>	<i>PTA e Coll. Ling.*</i>
Per consultare il materiale disponibile in biblioteca	2.322	1.958	110	43	170	41
Per leggere e studiare con il mio materiale	2.096	2.033	42	9	6	6*
Per prendere e/o riconsegnare il materiale offerto dalla biblioteca	1.893	1.521	104	46	172	50
Per fare fotocopie	1.133	1.097	20	4	10	2
Per studiare in gruppo	497	495	2	0	0	0
Per utilizzare i PC e/o la rete WiFi	425	413	5	1	5	1
Per incontrare altre persone	181	180	1	0	0	0
Per l'assistenza che offre il personale	152	105	13	7	24	3

Tabella I.4.1 – Chi frequenta sedi della BdA per tipologia di utente - motivi

Dato che questa domanda del questionario consentiva di fornire più risposte, non sono state fatte le somme e sono state segnate in grassetto le cifre che indicano il **comportamento prevalente** per ciascuna categoria di utenti.

A questo punto può essere utile visualizzare i dati relativi alla frequentazione di **ciascuna sede** della BdA per tipologia di utente, come mostrato nella tabella I.4.2.

Nelle tabelle I.4.1 e I.4.2 l'asterisco indica sempre la risposta fornita dall'unico collaboratore linguistico che ha partecipato all'indagine. Nel grafico I.4.2, invece, la categoria dei collaboratori linguistici (7 persone) non è rappresentata per motivi di leggibilità del grafico.

Chi frequenta sedi della BdA per tipologia di utente - sedi						
<i>Sedi della BdA</i>	<i>Tot</i>	<i>Studente</i>	<i>Studente post laurea</i>	<i>Assegnista /borsista</i>	<i>Ricercatore /docente</i>	<i>PTA e Coll. Ling.*</i>
Sede Centrale	2.504	2.196	93	34	142	39
Sede di Scienze	682	555	33	18	62	14*
Sede di Medicina	403	334	18	13	26	12
	3.589	3.085	144	65	230	65

Tabella I.4.2 – Chi frequenta sedi della BdA per tipologia di utente - sedi

Ora appare interessante rapportare i dati dei rispondenti a questa domanda all'intero **campione**, per "pesare" meglio le varie categorie. Come si evince dal grafico I.4.2, frequenta una delle sedi della BdA il 76% degli assegnisti/borsisti, il 75% dei ricercatori/docenti, il 70% degli studenti, il 66% degli studenti post laurea e il 37% del PTA.

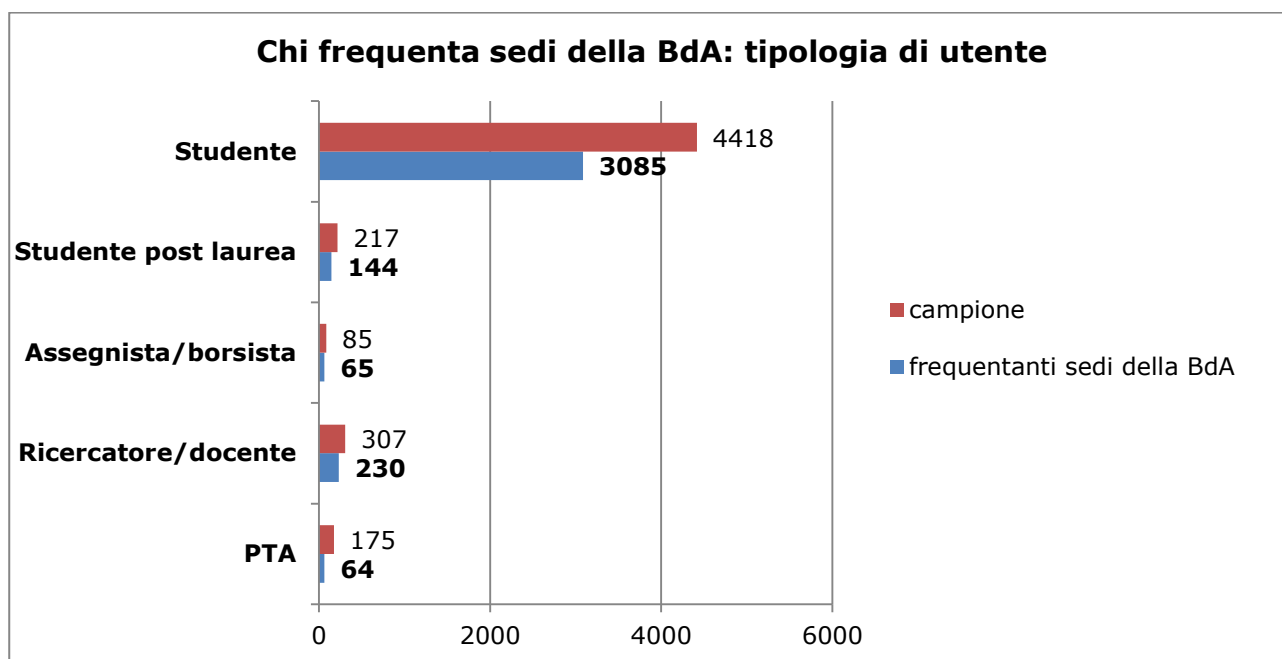


Grafico I.4.2 – Chi frequenta biblioteche della BdA: tipologia di utente

I.5. Chi frequenta la BdA - grado di frequentazione

A chi frequenta una delle tre sedi della BdA (3.589 persone) è stato chiesto anche di indicare il **grado di frequenza** in una scala a tre valori (poco, abbastanza, molto) derivante da quella a quattro valori, da cui risulta escluso il "per nulla/mai" per via dei filtri operati sulle risposte alle domande precedenti.

Nel grafico I.5.1 si possono vedere le specificazioni di frequenza e i dati delle risposte ottenute a **livello globale**.

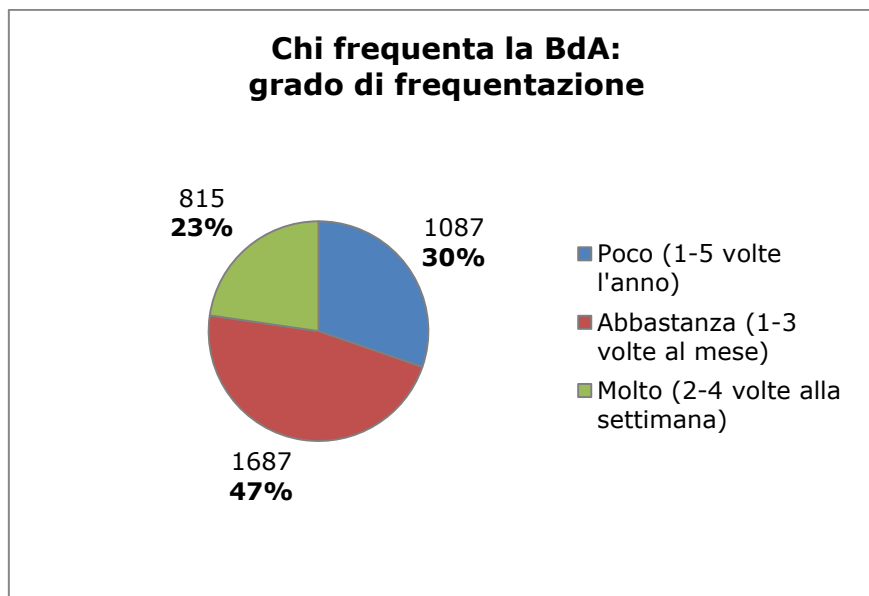


Grafico I.5.1 – Chi frequenta la BdA: grado di frequentazione

Se si prende come riferimento l'intero **campione** (5.231 soggetti), il 31% (1.642) non frequenta mai la BdA e di questo insieme il 14% (721) frequenta altre biblioteche.

Calcoliamo allora la **media di frequentazione** della BdA, moltiplicando per i coefficienti della scala 1-4 le risposte ordinate "per nulla" (1), "poco" (2), "abbastanza" (3), "molto" (4): il risultato di 2,92/4 è rappresentato nel grafico I.5.2.

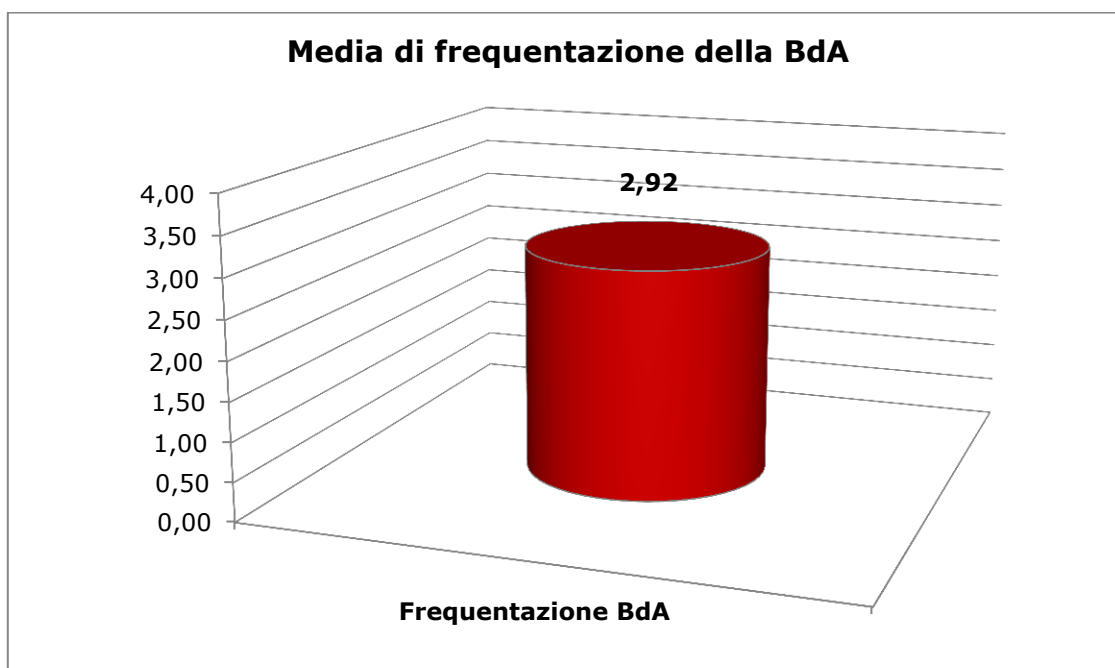


Grafico I.5.2 – Media di frequentazione della BdA

Esaminiamo ora il grado di frequentazione ripartito per le **tre sedi** della BdA e riportiamo i **valori** di ciascuna sede in percentuale. Dal grafico I.5.3 si evince che i frequentatori più assidui sono quelli della Sede di Medicina, anche se in termini assoluti questa è la sede meno frequentata delle tre (cfr. dati totali della tabella I.4.2 a p. 31).

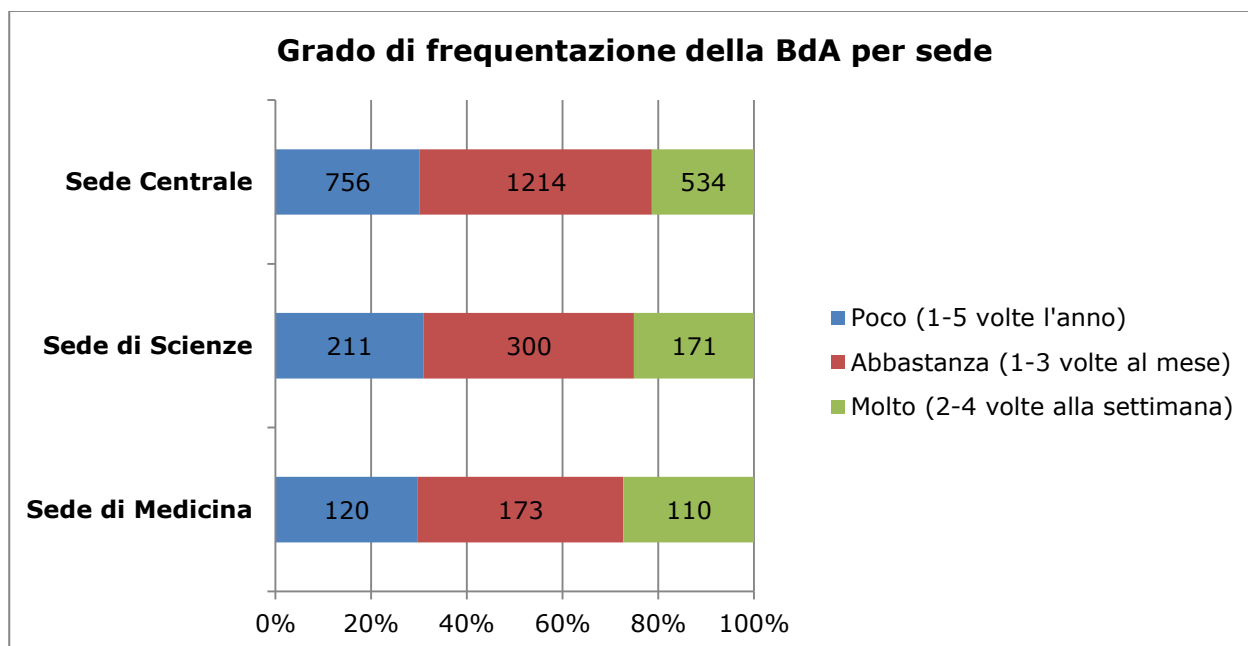


Grafico I.5.3 – Grado di frequentazione della BdA per sede

Calcoliamo adesso le **medie** di frequentazione di ciascuna sede, moltiplicando per i coefficienti della scala 1-4 le risposte ordinate "poco" (2), "abbastanza" (3), "molto" (4). I dati rappresentati nel grafico I.5.4 rendono immediatamente evidente che la Sede di Medicina è quella con un tasso di frequentazione più elevato.

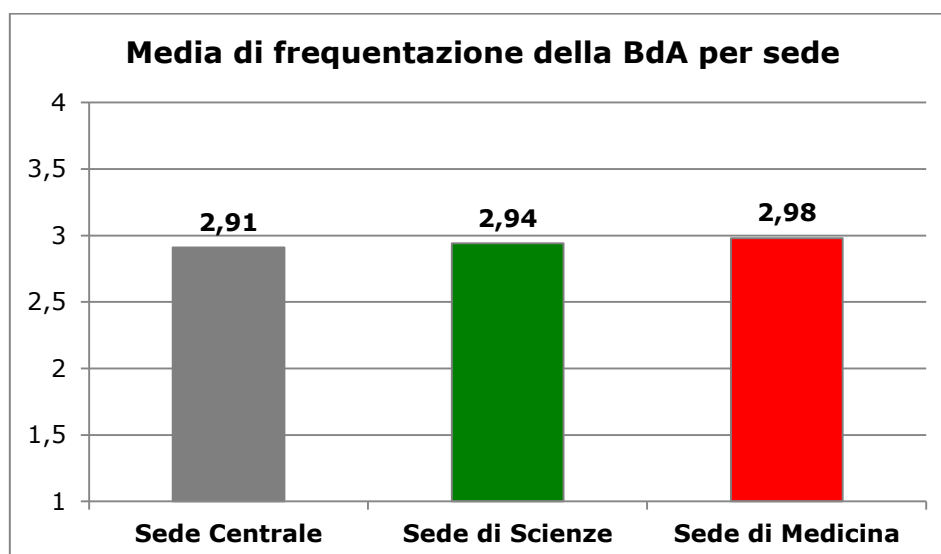


Grafico I.5.4 – Media di frequentazione della BdA per sede

Tra il fenomeno esaminato e le **variabili del campione** (tipologia di utente, facoltà di afferenza, tipo di corso di laurea, tesisti e non) ci saranno dei nessi?

Rispondiamo a questa domanda mostrando grafici analoghi a quelli appena presentati.

Per quanto riguarda la **tipologia di utente**, i valori del grado di frequentazione sono riportati anche in percentuale nel grafico successivo, che mostra il comportamento prevalente per ogni categoria, esclusa quella dei collaboratori linguistici per i motivi suddetti¹⁷.

Dal grafico I.5.5 si evince che i frequentatori più assidui della BdA sono gli studenti e che i meno assidui sono gli appartenenti al PTA. I ricercatori/docenti frequentano la BdA meno sporadicamente degli studenti post laurea e degli assegnisti/borsisti.

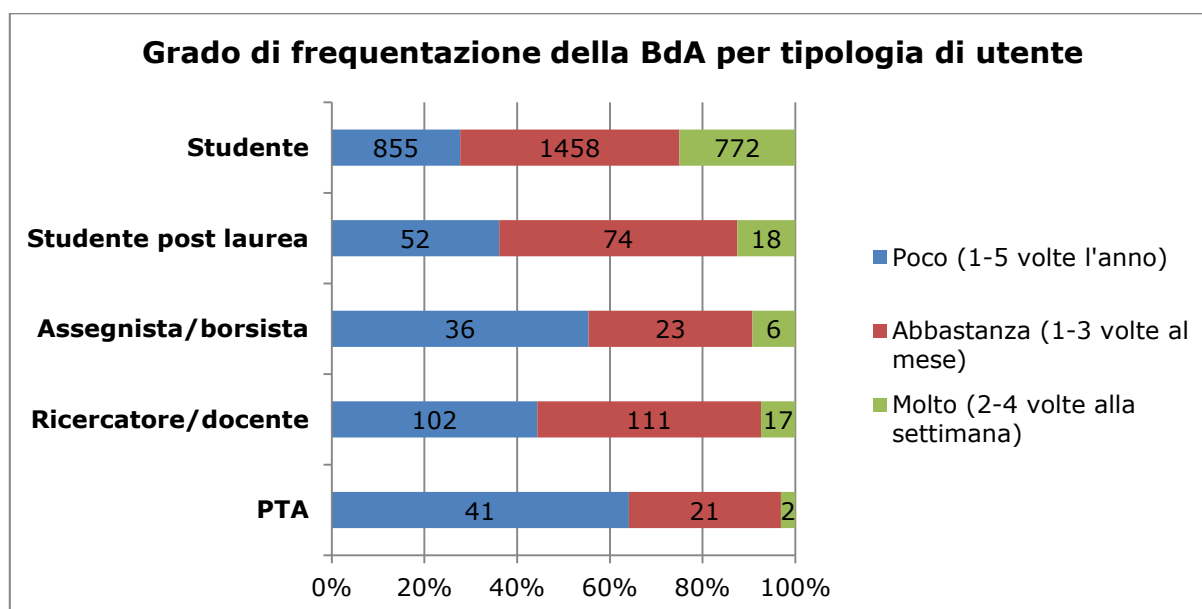


Grafico I.5.5 – Grado di frequentazione della BdA per tipologia utente

Nel grafico I.5.6, che mostra le medie di frequentazione per tipologia di utente, invece, si può notare che in cima alla lista ci sono gli studenti (2,97/4), seguiti da studenti post laurea (2,76/4) e ricercatori/docenti (2,63/4). Medie più basse si registrano per PTA (2,39/4) e assegnisti/borsisti/cultori della materia (2,35/4).

Raffrontando queste medie con quella generale (cfr. grafico I.5.2) si può notare quanto l'alta percentuale di studenti nel campione esaminato influenzi la media di frequentazione complessiva (2,92/4).

È quindi utile scorporare i dati per caratteristiche del campione, al fine di comprendere meglio ciascun fenomeno analizzato.

¹⁷ L'unico collaboratore linguistico (su sette) che ha partecipato all'indagine frequenta poco (1-5 volte l'anno) la BdA.

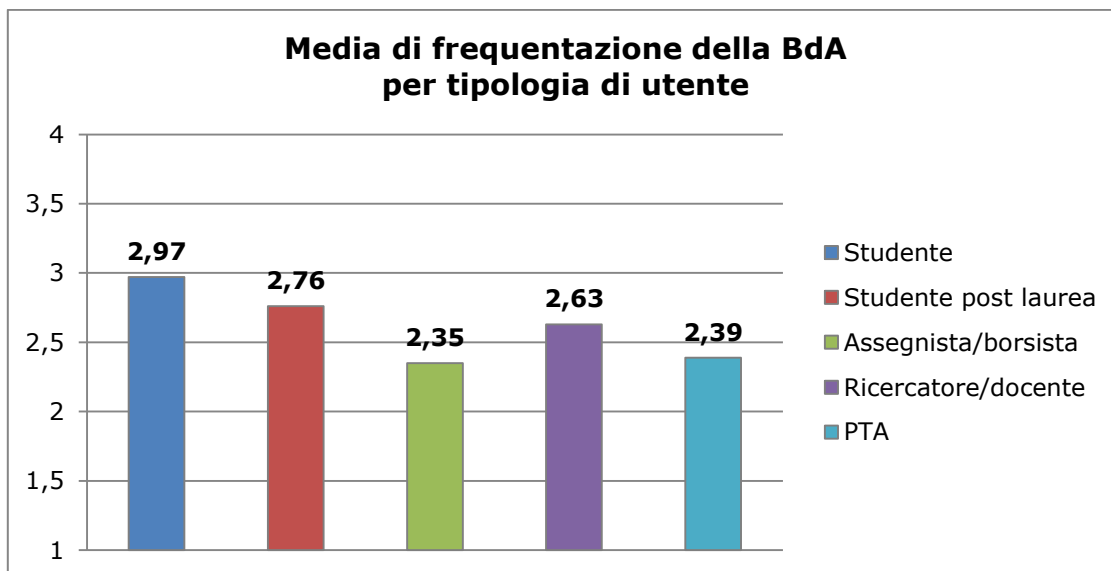


Grafico I.5.6 – Media di frequentazione della BdA per tipologia utente

Per quanto riguarda la **facoltà di afferenza**, si ricorda che questa informazione è stata richiesta a tutte le tipologie di utenti ad eccezione di PTA e collaboratori linguistici (3.507 rispondenti).¹⁸ Il grafico I.5.7 presenta i dati sul grado di frequentazione della BdA suddivisi per facoltà e in percentuale.

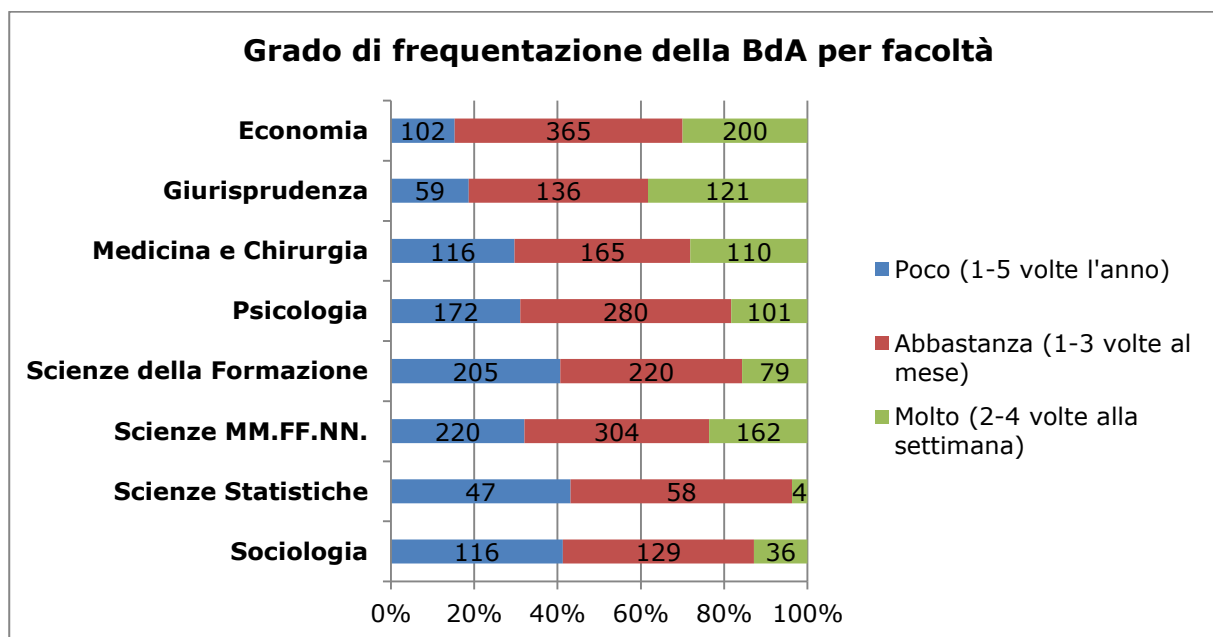


Grafico I.5.7 – Grado di frequentazione della BdA per facoltà

¹⁸ Si specifica che coloro che hanno selezionato l'opzione "altro" nella domanda sulla tipologia di utente (28 soggetti) non hanno poi potuto visualizzare la domanda sulla facoltà di afferenza – anche se studenti o docenti –, per via dei filtri automatici del questionario online.

Dal grafico I.5.7 risulta evidente che i frequentatori più assidui della BdA sono quelli di Giurisprudenza, seguiti da quelli di Economia, mentre i frequentatori meno assidui sono quelli di Scienze Statistiche, seguiti da quelli di Sociologia e Scienze della Formazione.

Vediamo ora le medie di frequentazione per ciascuna facoltà con il grafico I.5.8: il valore più alto nella scala a 4 valori è quello di Giurisprudenza (3,20), seguita in ordine decrescente da Economia (3,15), Medicina e Chirurgia (2,98), Scienze MM.FF.NN (2,92), Psicologia (2,87), Scienze della Formazione (2,75), Scienze Statistiche (2,61) e infine Sociologia (2,72).

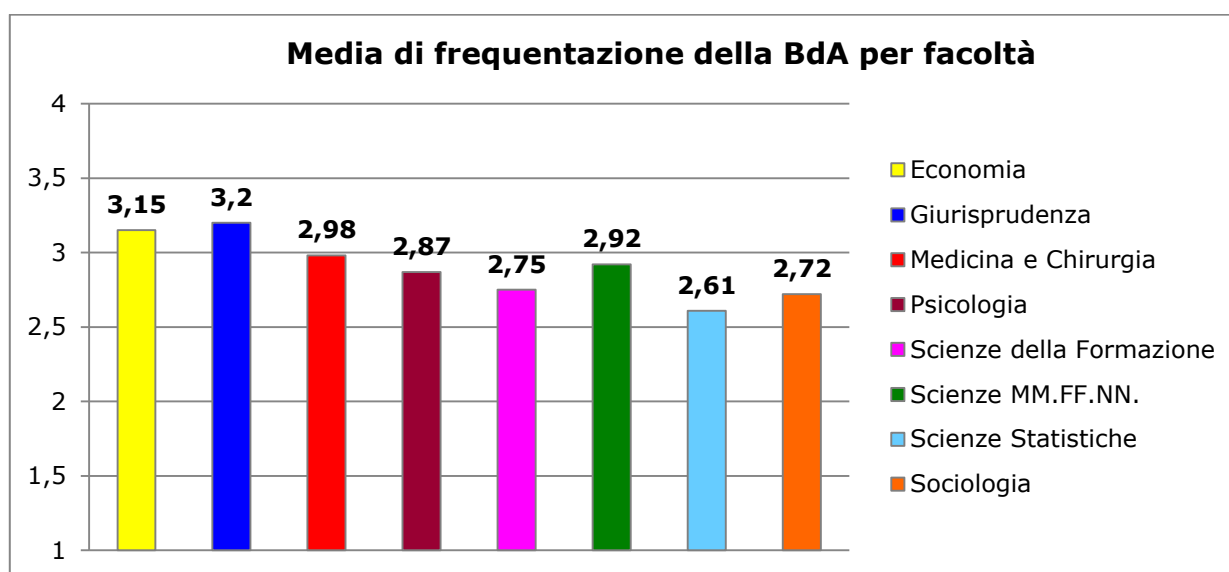


Grafico I.5.8 – Media di frequentazione della BdA per facoltà

Confrontando i dati del grafico I.5.8 relativi alle facoltà di Medicina e Chirurgia e Scienze MM.FF.NN con quelli del grafico I.5.4 (p. 33), si può notare che nel primo caso la media di frequentazione coincide con quella della Sede di Medicina (2,98/4), mentre nel secondo caso la media di facoltà (2,92) è leggermente inferiore a quella della Sede di Scienze (2,94).

Questo dato si potrebbe spiegare con una frequentazione di persone estranee alla facoltà di Scienze MM.FF.NN o con una maggiore presenza di PTA. Andando infatti a verificare chi frequenta la Sede di Scienze, si scopre che su 682 ben 58 frequentanti afferiscono a facoltà diverse da quella di Scienze MM.FF.NN. (18 Psicologia, 13 Scienze Statistiche, 12 Scienze della Formazione, 6 Economia, 7 Sociologia, 1 Giurisprudenza, 1 Medicina) e che 14 utenti non afferiscono a nessuna facoltà (13 PTA, 1 collaboratore linguistico).

Nel caso della Sede di Medicina, invece, su 403 frequentanti solo 5 afferiscono a facoltà differenti da quella precipua (2 Scienze MM.FF.NN, 2 Economia, 1 Psicologia) e 12 fanno parte del PTA.

Merita un'osservazione anche il dato relativo alla facoltà di Scienze Statistiche: è quella che registra la media di frequentazione della BdA più bassa, eppure è la facoltà che ha partecipato in misura maggiore all'indagine (cfr. tabella 4 a p. 18). Questo dato si potrebbe spiegare con una maggiore sensibilità a rilevazioni e valutazioni, dovuta all'ambito disciplinare scelto.

Per quanto riguarda la **tipologia di corso di laurea**, questa è stata chiesta a tutti gli studenti (3.075 rispondenti).¹⁹ Il grafico I.5.9 presenta i dati sul grado di frequentazione della BdA suddivisi per tipologia di corso di laurea e in percentuale.

Dal grafico I.5.9 appare evidente che i frequentatori più assidui della BdA sono gli studenti del Ciclo Unico; viceversa i frequentatori meno assidui sono gli studenti del Vecchio Ordinamento.

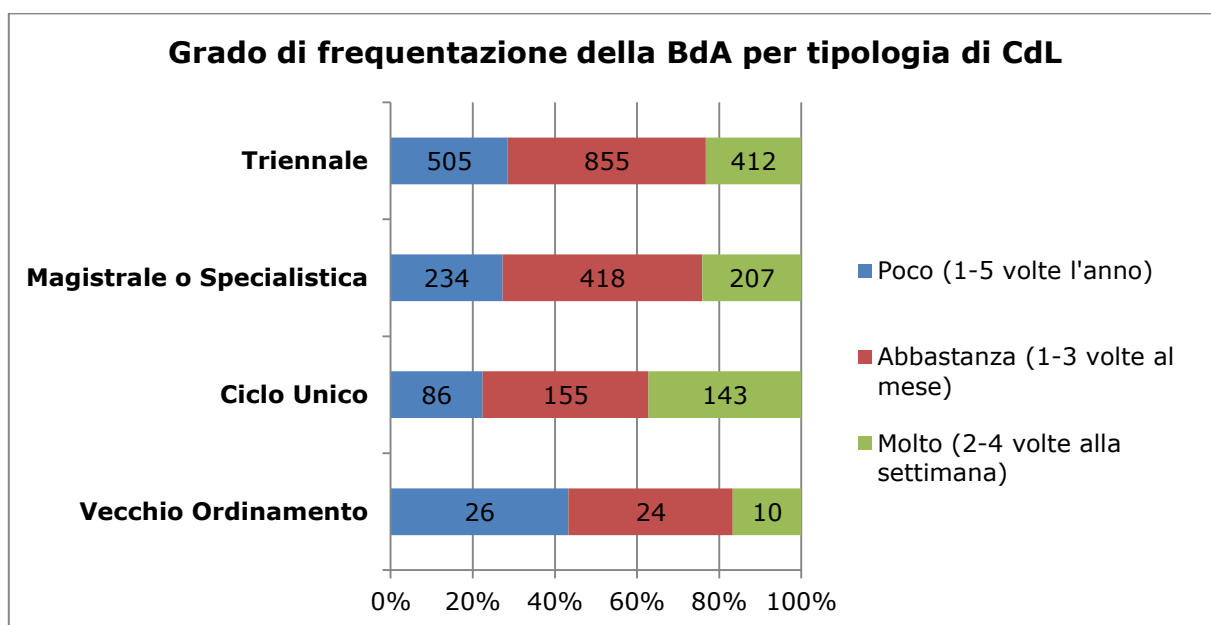


Grafico I.5.9 – Grado di frequentazione della BdA per tipologia di CdL

Mostriamo quindi le medie di frequentazione per ciascuna tipologia di CdL con il grafico seguente.

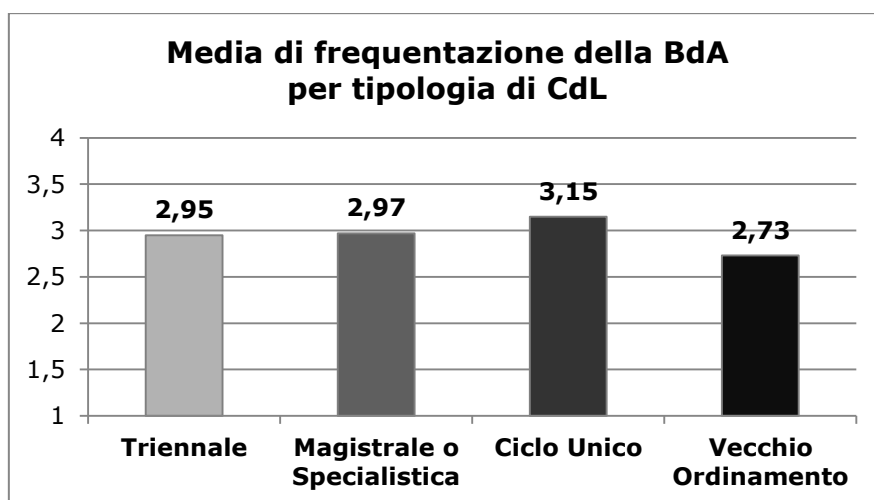


Grafico I.5.10 – Media di frequentazione della BdA per tipologia di CdL

¹⁹ Si specifica che gli studenti che hanno selezionato l'opzione "altro" nella domanda sulla tipologia di utente (10 persone) non hanno poi potuto visualizzare la domanda sulla tipologia di corso di laurea, per via dei filtri automatici del questionario online.

Rispetto all'ultimo grafico si sottolinea che gli studenti del Ciclo unico hanno una media di frequentazione della BdA elevata (3,15/4), gli studenti della Magistrale o Specialistica e quelli della Triennale hanno medie di frequentazione analoghe (rispettivamente 2,97/4 e 2,95/4), mentre gli studenti del Vecchio Ordinamento – che spesso non frequentano molto l'Ateneo perché lavorano o svolgono altre attività – hanno il tasso di frequentazione più basso (2,73/4).

Infine può essere utile prendere in esame anche i dati relativi ai **tesisti**, siano essi laureandi, dottorandi, masteristi, specializzandi ecc. Agli studenti e agli studenti post laurea, infatti, è stato chiesto di specificare se stanno lavorando alla tesi (3.218 rispondenti)²⁰.

Il grafico I.5.11 presenta i dati sul grado di frequentazione della BdA suddivisi per studenti tesisti e non; il grafico I.5.12 invece illustra le rispettive medie di frequentazione.

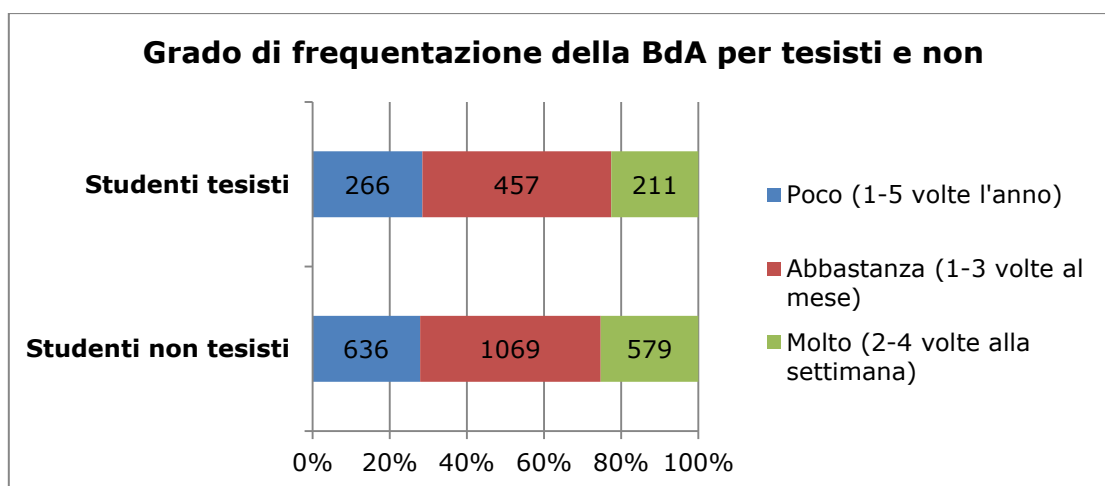


Grafico I.5.11 – Grado di frequentazione della BdA per tesisti e non

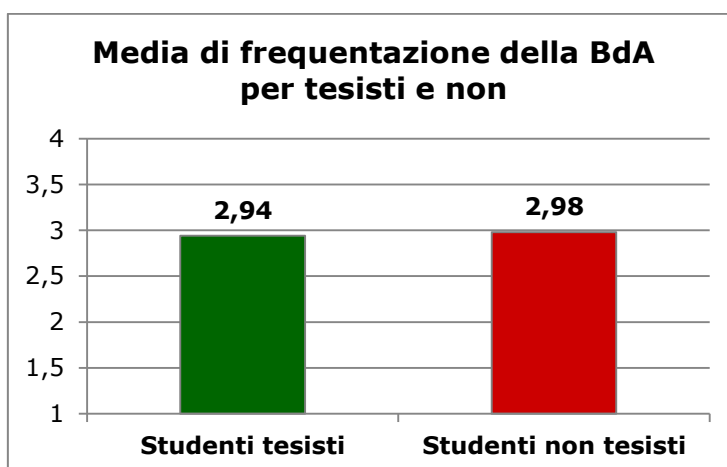


Grafico I.5.12 – Media di frequentazione della BdA per tesisti e non

²⁰ Si specifica che gli studenti e gli studenti post laurea che hanno selezionato l'opzione "altro" nella domanda sulla tipologia di utente (11 persone) non hanno poi potuto visualizzare la domanda sulla tesi in preparazione, per via dei filtri automatici del questionario online.

Da entrambi i grafici appena presentati si deduce che non si riscontrano grandi differenze nel grado di frequentazione tra tesisti e non.

Anzi, diversamente da quanto ci si poteva aspettare, i tesisti frequentano un po' meno assiduamente la BdA... Forse usano meno la sala lettura ma usano di più le risorse online?

Per rispondere a questa domanda è necessario analizzare i dati relativi all'uso di ciascun servizio offerto dalla BdA, che è proprio l'oggetto di esame della prossima sezione del rapporto.

II. Servizi bibliotecari

La sezione dell'indagine relativa ai servizi bibliotecari della BdA, anche nel questionario online, è stata suddivisa in quattro **sottosezioni**:

- 1) Uso
- 2) Scarso uso
- 3) Soddisfazione
- 4) Importanza

Nell'analisi dei dati raccolti riprenderemo quindi questa articolazione.

All'interno di ciascuna sottosezione distingueremo tra **frequentanti e non frequentanti la BdA**, alla luce della disamina effettuata nella sezione precedente, dedicata alla frequentazione. A chi frequenta la BdA è stato chiesto di indicare i servizi usati sull'intera offerta, di comunicarne il grado di utilizzo, di specificare i motivi per cui alcuni servizi non vengono usati e infine di esprimere una valutazione sui servizi usati (almeno una volta).

A chi non frequenta la BdA, invece, è stato chiesto se vengono usati i servizi online, quali e quanto; anche in questo caso è stato chiesto di specificare i motivi per cui alcuni servizi non vengono usati e di esprimere una valutazione sui servizi usati, sia pure sporadicamente.

Tutti sono stati invitati a esprimere considerazioni sui servizi della BdA e infine a tutti è stato chiesto di valutare l'importanza di diversi servizi per un sistema bibliotecario di ateneo.

II.1. Servizi bibliotecari – uso

Cominciamo con l'analisi delle risposte relative all'uso dei servizi, distinguendole tra frequentanti e non frequentanti.

II.1.1. Frequentanti la BdA - servizi usati

Agli utenti che frequentano la BdA e che potrebbero utilizzarla a 360° (3.589 soggetti) 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 (3.589), distinguendo tre fasce di utilizzo: alto, medio e basso.

I servizi che registrano un alto utilizzo sono:

- Consultazione di libri, riviste, enciclopedie etc.: 46,91%
- Catalogo online (OPAC): 46,21%
- Prestito libri, DVD, CD etc.: 40,68%
- Fotocopiatura: 37,85%
- Sala lettura: 36,88%

I servizi che registrano un medio utilizzo sono:

- Sito web della BdA: 28,43%
- Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi: 26,30%
- Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook: 16,29%

I servizi che registrano un basso utilizzo sono:

- Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche [d'ora in poi Interbib]: 10,23%
- Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale): 9,18%
- Consulenza per ricerche bibliografiche (reference): 4,87%
- Informazione bibliografica e assistenza agli utenti: 4,61%
- Seminari sulla ricerca bibliografica: 2,05%

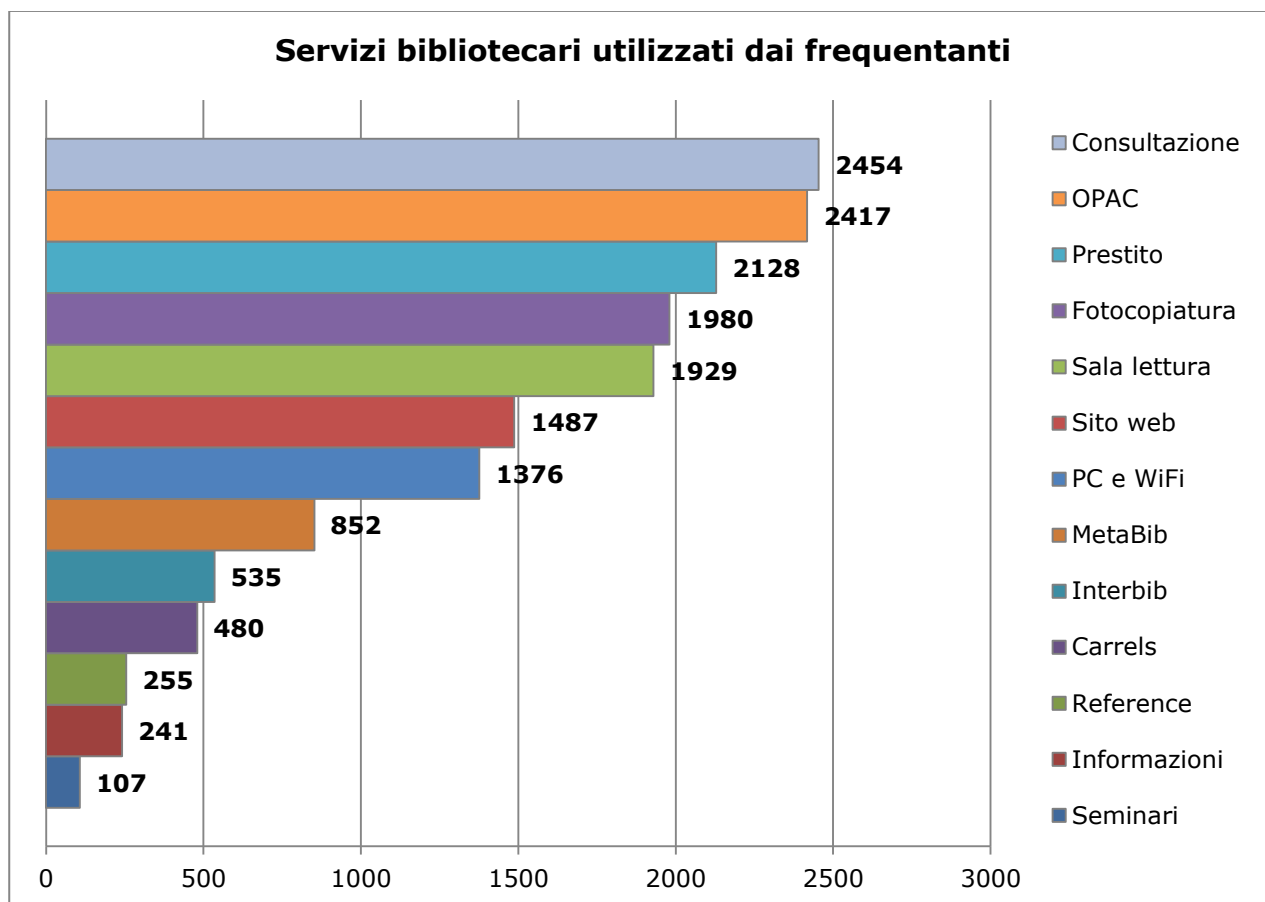


Grafico II.1.1 – Servizi bibliotecari utilizzati dai frequentanti

II.1.2. Frequentanti la BdA – grado di uso dei servizi

Per ciascuno dei servizi selezionati nella domanda precedente (v. anche questionario in appendice) è stato poi chiesto di indicare il **grado di utilizzo**, nella scala già vista a tre valori su quattro (poco, abbastanza, molto).

Ecco una rappresentazione grafica delle risposte raccolte.

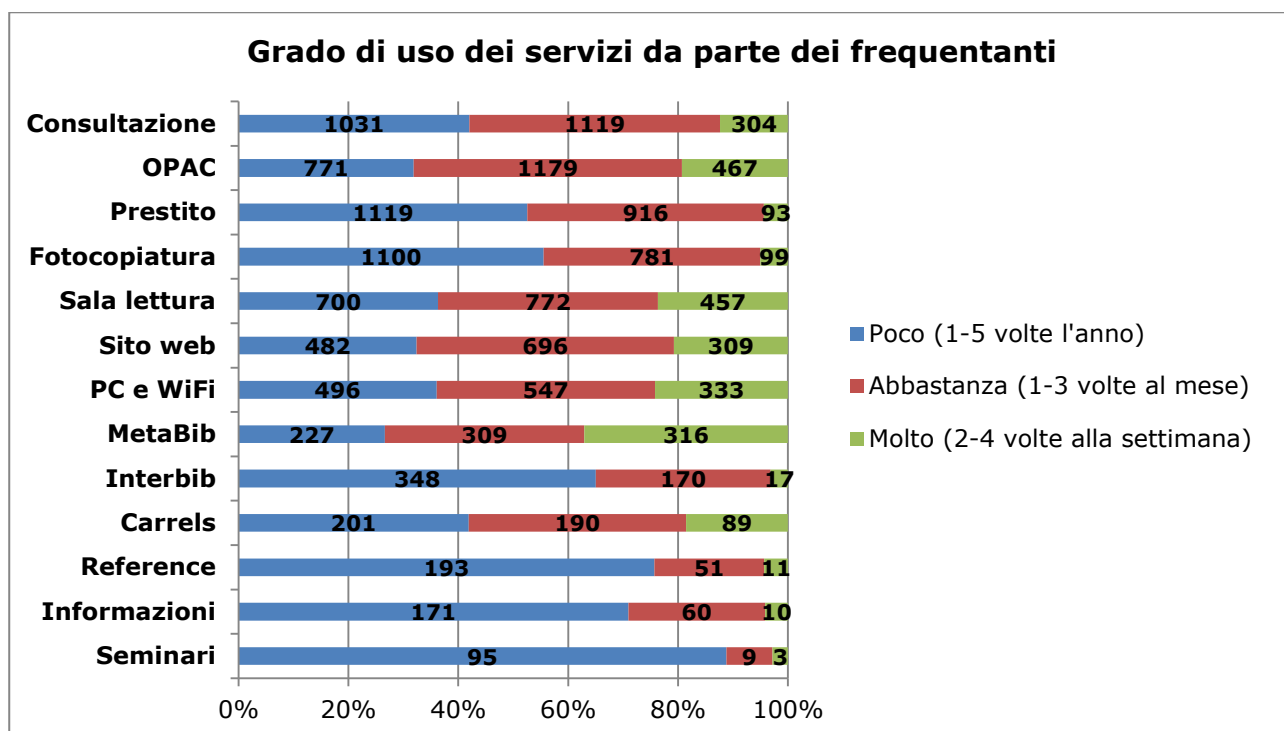


Grafico II.1.2.1 – Grado di uso dei servizi da parte dei frequentanti

Come si evince dal grafico II.1.2.1., il servizio usato più assiduamente è Metabib, il portale della biblioteca digitale, mentre il servizio usato più sporadicamente è costituito dai seminari sulla ricerca bibliografica, che vengono organizzati almeno una volta al mese.

Nel grafico II.1.2.2 sono rappresentate le medie di utilizzo, sempre nella scala a 4 valori. Elenchiamo quindi i servizi in ordine decrescente di frequenza/assiduità di utilizzo:

- MetaBib: 3,10
- Sito web: 2,88; PC e WiFi: 2,88
- OPAC: 2,87; Sala lettura: 2,87
- Carrels: 2,77
- Consultazione: 2,70
- Prestito: 2,52
- Fotocopiatura: 2,49
- Interbib: 2,38
- Informazioni: 2,33
- Reference: 2,29
- Seminari: 2,14

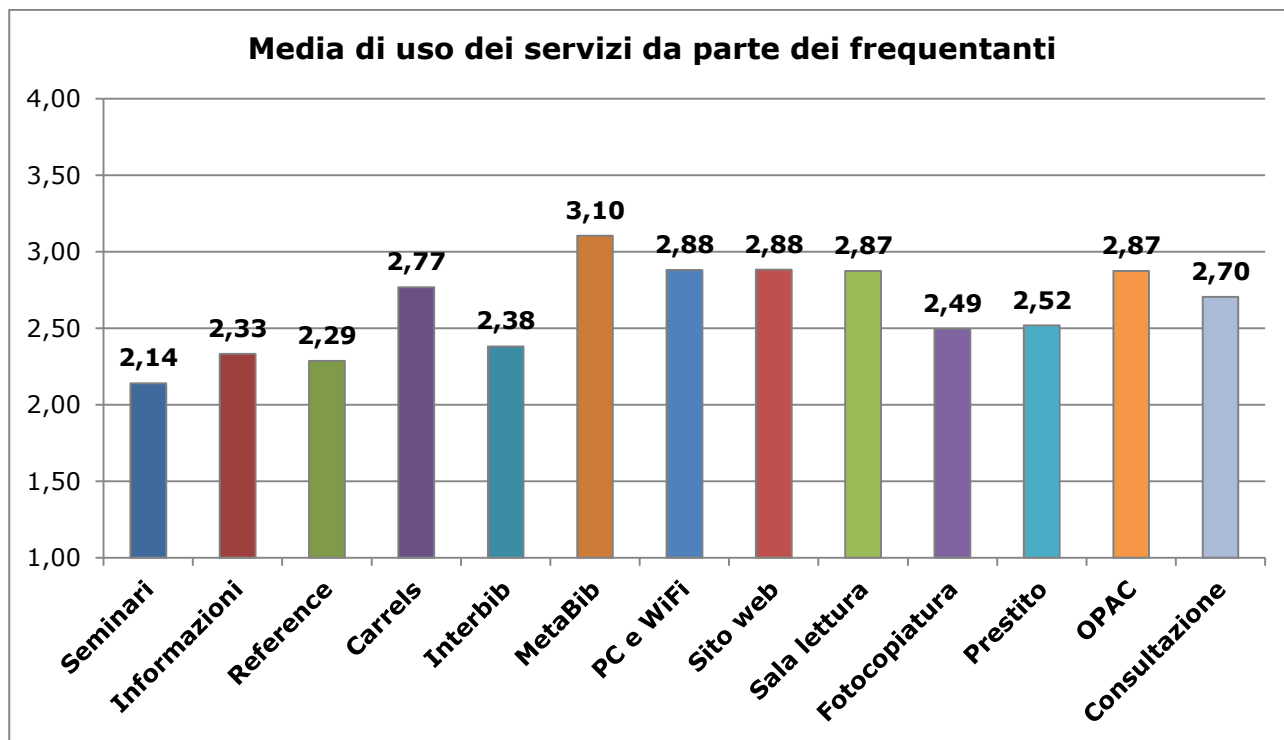


Grafico II.1.2.2 – Media di uso dei servizi da parte dei frequentanti

II.1.3. Non frequentanti la BdA – servizi usati

Agli utenti che non frequentano la BdA ma che potrebbero utilizzarne i **servizi online** (1.642 soggetti) è stata presentata una lista di servizi offerti, chiedendo di selezionare tutti quelli **utilizzati** abitualmente o che sono stati usati almeno una volta.

I servizi esaminati e le relative risposte sono rappresentate nel seguente grafico.

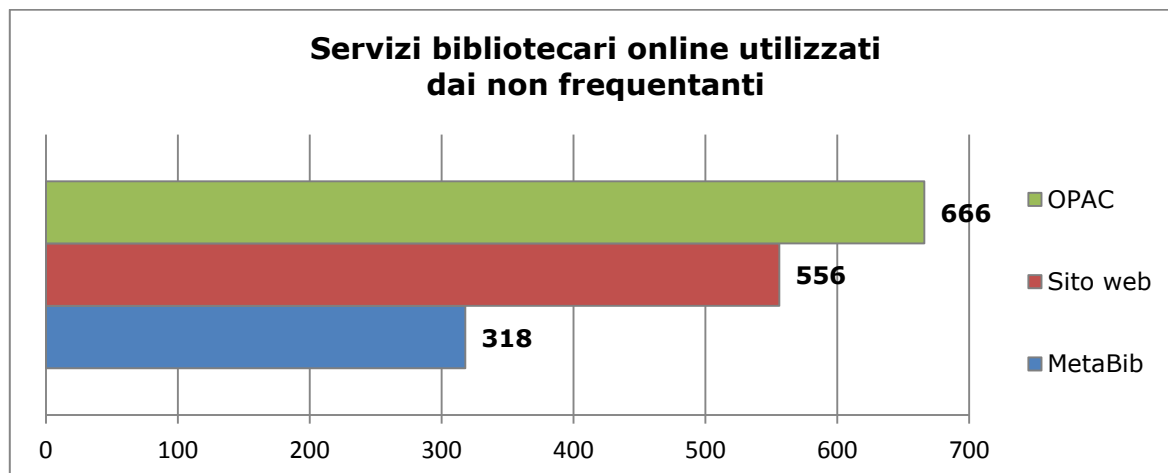


Grafico II.1.3 – Servizi bibliotecari utilizzati dai non frequentanti

Riportiamo ora le risposte, rappresentate nel grafico II.1.3, in termini percentuali sulla base dei rispondenti, cioè i potenziali utenti dei servizi online che non frequentano la BdA:

- Catalogo online (OPAC): 12,73%
- Sito web della BdA: 10,63%
- Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook: 6,08%.

II.1.4. Non frequentanti la BdA – grado di uso dei servizi

Per ciascuno dei servizi selezionati nella domanda precedente (v. anche questionario in appendice) è stato poi chiesto di indicare il **grado di utilizzo**, nella scala già vista a tre valori su quattro (poco, abbastanza, molto).

Vediamo una rappresentazione grafica delle risposte raccolte da parte degli "utenti remoti".

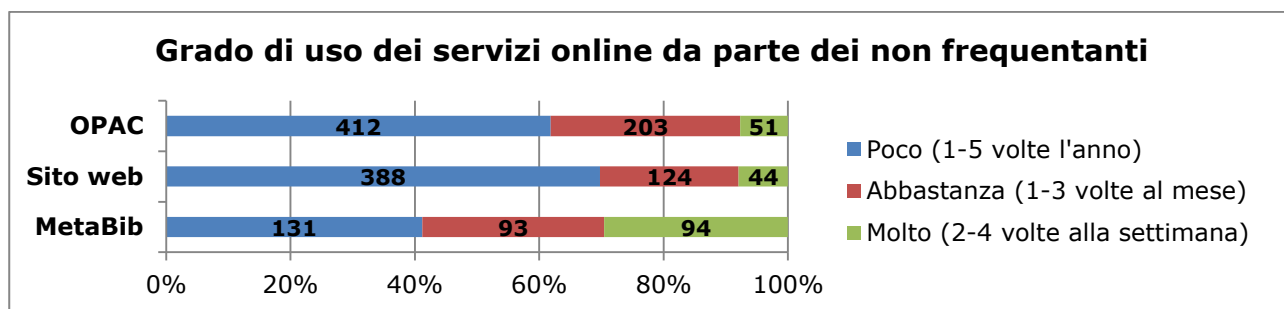


Grafico II.1.4.1 – Grado di uso dei servizi online da parte dei non frequentanti

Di seguito visualizziamo le medie di uso dei servizi online, sempre relative a quanti li usano (v. grafico II.1.3 a p. 42):

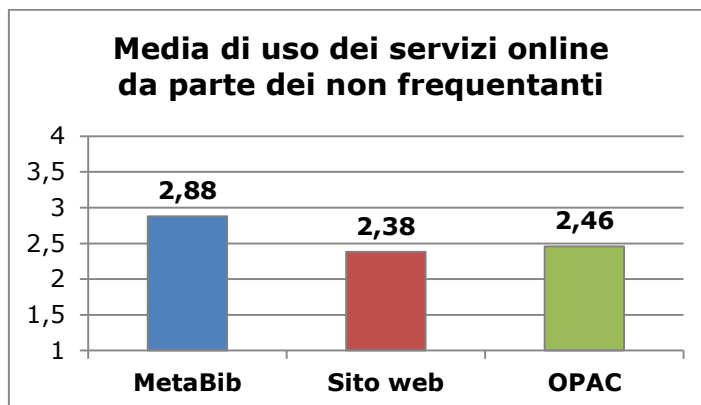


Grafico II.1.4.2 – Media di uso dei servizi online da parte dei non frequentanti

Come si evince da entrambi i grafici, tra i servizi a distanza MetaBib è quello usato più assiduamente (2,88/4), il sito web quello usato più sporadicamente (2,46/4) e l'OPAC quello che registra un uso intermedio (2,46/4).

II.1.5. Servizi emblematici: uso per variabili del campione

L'analisi dettagliata per variabili del campione appare significativa solo rispetto all'uso di alcuni servizi. Per molti servizi si dispone infatti di dati statistici relativi all'uso effettivo dei servizi da parte dell'intera popolazione (prestito, servizi interbibliotecari, reference, seminari, sito web, OPAC, MetaBib); inoltre in alcuni casi i dati sono distinti per facoltà e per tipologia di utente (prestito, servizi interbibliotecari, reference, seminari).

In questa sede effettueremo quindi un **analisi approfondita** solo per un paio di servizi, emblematici per comprendere l'uso della biblioteca tradizionale/cartacea *versus* l'uso di quella innovativa/digitale:

- Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.;
- Biblioteca digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook.

In entrambi i casi verranno analizzati i dati di uso per tipologia di utente e per facoltà. Per quanto riguarda MetaBib verranno presi in esame i dati raccolti dai frequentanti e dai non frequentanti.

Partiamo dall'esame approfondito dei dati suddivisi per **tipologia di utente** e cerchiamo di rispondere a questi interrogativi: chi usa le risorse cartacee o digitali? quanti usano determinate risorse e in quale misura rispetto agli utenti potenziali del campione?

Rispetto al servizio di **CONSULTAZIONE** del materiale cartaceo (libri, riviste, enciclopedie etc.), nella tabella seguente riportiamo tutti i dati suddivisi per tipologia di utente, compresi quelli della percentuale relativa al campione di partecipanti all'indagine, che rappresenta l'utenza potenziale del servizio.

Consultazione: utenti per tipologia di utente			
<i>Tipologia di utente</i>	<i>Utenti</i>	<i>Campione</i>	<i>Percentuali</i>
Studenti	2.076	4.432	47%
Studenti post laurea	107	218	49%
Assegnisti/borsisti/cultori della materia	44	87	51%
Ricercatori/docenti	191	318	60%
Personale tecnico-amministrativo	35	175	20%
Collaboratori linguistici	1	1	100%

Tabella II.1.5.1. - Consultazione: utenti per tipologia di utente

Appare ora interessante mettere in evidenza le percentuali di utilizzo per ciascuna tipologia di utente: dal grafico successivo si evince che il servizio di consultazione è usato dalla maggioranza dei ricercatori/docenti (60%); si riscontra un uso analogo per assegnisti/borsisti/cultori della materia (51%) e studenti post laurea (49%) e leggermente inferiore per gli studenti (47%); invece solo 1/5 del PTA (20%) usa il servizio di consultazione. Nel grafico non è stata rappresentata la categoria dei collaboratori linguistici perché il dato riferito a un solo rispondente su sette non è apparso significativo.

Analizzando i dati relativi agli studenti e agli studenti post laurea (dottorato, master ecc.) che stanno lavorando alla tesi, si scopre che il tasso di uso della consultazione è pari al 60% del campione (748 su 1.241).

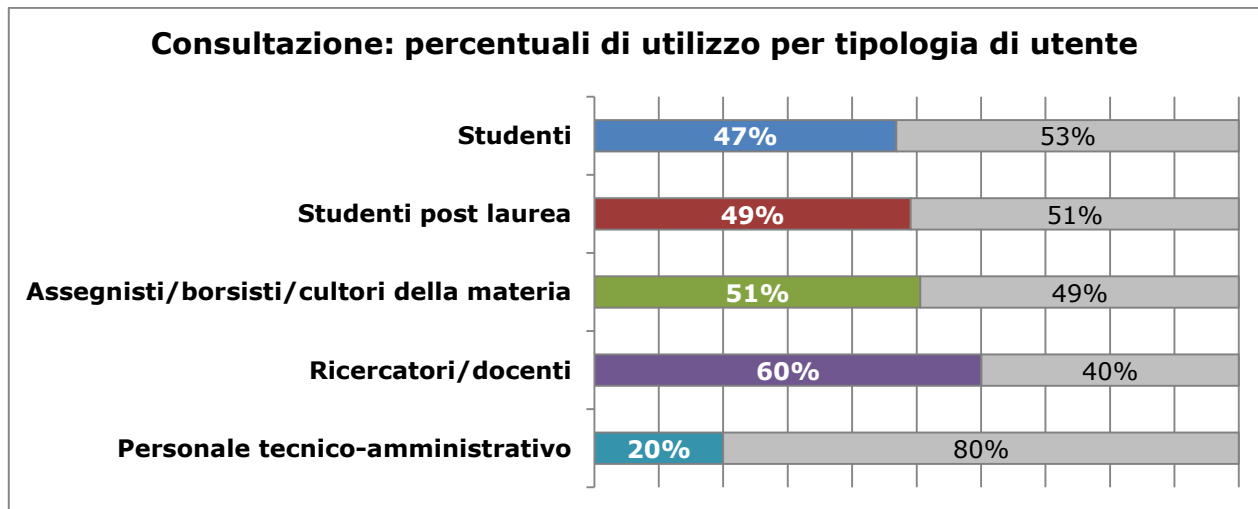


Grafico II.1.5.1 – Consultazione: percentuali di utilizzo per tipologia di utente

Esaminiamo in modo simile i dati relativi al servizio di **BIBLIOTECA DIGITALE** (banche dati, ejournal, ebook) attraverso il portale MetaBib, specificando i dati relativi agli utenti che frequentano o meno la BdA.

MetaBib: utenti per tipologia di utente					
Tipologia di utente	Utenti frequentanti	Utenti non frequentanti	Tot utenti	Campione	Percentuali
Studenti	541	188	729	4.432	16%
Studenti post laurea	78	35	113	218	52%
Assegnisti/borsisti	40	11	51	87	59%
Ricercatori/docenti	166	61	227	318	71%
PTA	27	23	50	175	29%
Collaboratori linguistici	0	-	0	1	0%

Tabella II.1.5.2. – MetaBib: utenti per tipologia di utente

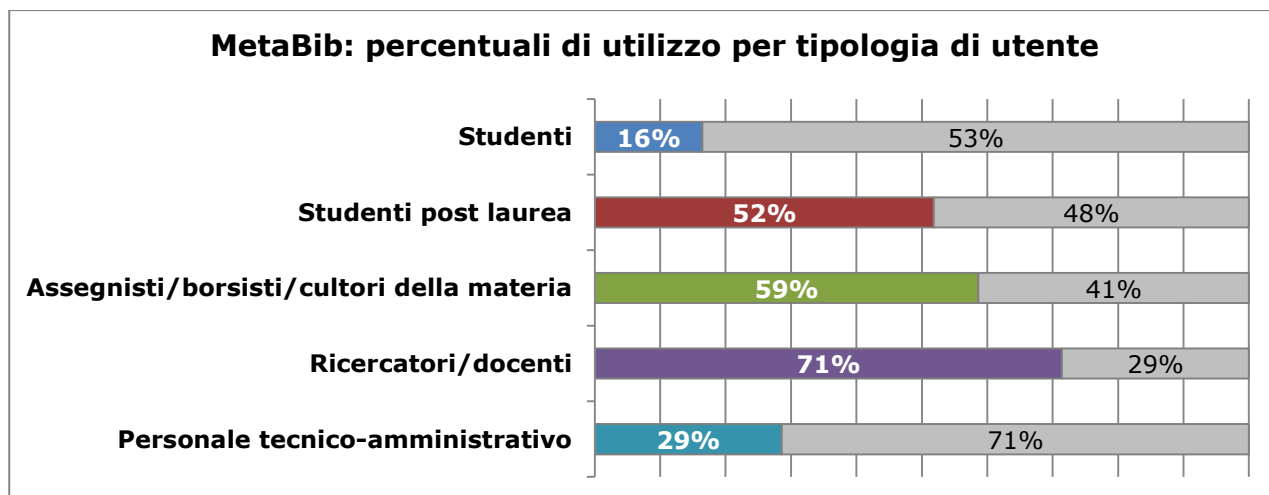


Grafico II.1.5.2. – MetaBib: percentuali di utilizzo per tipologia di utente

Come si evince dal grafico appena presentato, MetaBib è usato dalla maggioranza dei ricercatori/docenti (71%), seguita da assegnisti/borsisti/cultori della materia (59%) e da studenti post laurea (52%). Solo una minoranza del PTA (29%) e degli studenti (16%) usa MetaBib. Ma se si prendono in considerazione gli studenti che stanno preparando la tesi di laurea o di dottorato, la quota di utenti di MetaBib sale al 38% (469 su 1.241).

Passiamo ora all'analisi dei dati suddivisi per **facoltà** (studenti, docenti etc. escluso PTA e collaboratori linguistici) e cerchiamo di rispondere ai medesimi interrogativi di prima.

Rispetto al servizio di **CONSULTAZIONE** del materiale cartaceo (libri, riviste, enciclopedie etc.), nella tabella riportiamo tutti i dati suddivisi per facoltà e nel grafico rappresentiamo il rapporto tra utenza reale e potenziale.

Consultazione: utenti per facoltà			
<i>Facoltà di appartenenza</i>	<i>Utenti</i>	<i>Campione</i>	<i>Percentuali</i>
Economia	380	882	43%
Giurisprudenza	231	393	59%
Medicina e Chirurgia	311	618	50%
Psicologia	388	730	53%
Scienze della Formazione	340	796	43%
Scienze MM.FF.NN.	483	1014	48%
Scienze Statistiche	78	176	44%
Sociologia	192	418	46%

Tabella II.1.5.3. - Consultazione: utenti per facoltà

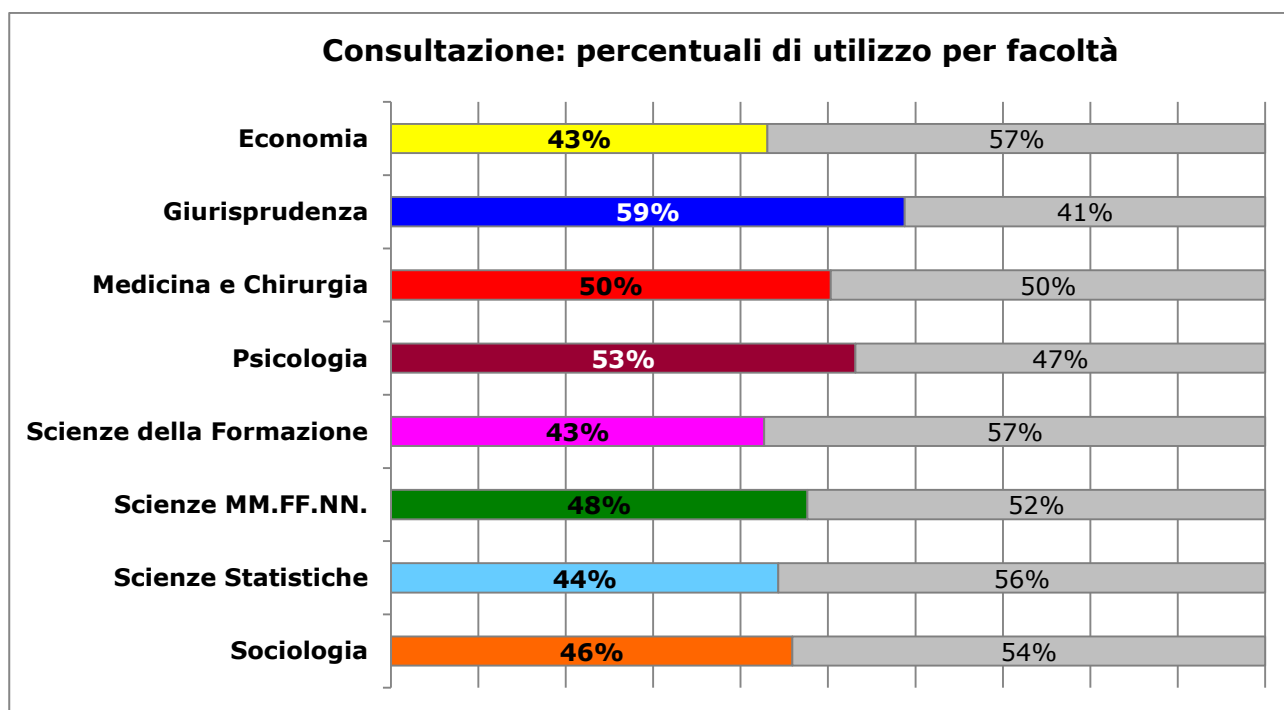


Grafico II.1.5.3 - Consultazione: percentuali di utilizzo per facoltà

Come già fatto per la tipologia di utente, mettiamo in evidenza le percentuali di utilizzo per ciascuna facoltà: dal grafico precedente si evince che il servizio di consultazione è usato dalla maggioranza dei soggetti afferenti alle facoltà di Giurisprudenza (59%) e Psicologia (53%), seguiti da quelli di Medicina e Chirurgia (50%), Scienze MM.FF.NN (48%) e Sociologia (46%). Si registra un uso più limitato della consultazione per le facoltà di Scienze Statistiche (44%), Economia e Scienze della Formazione (43%).

Rispetto al servizio di **BIBLIOTECA DIGITALE** (banche dati, ejournal, ebook) attraverso il portale MetaBib, nella tabella prendiamo in esame sia i dati relativi ai frequentanti che quelli relativi ai non frequentanti la BdA e nel grafico mostriamo il raffronto tra utenza reale e potenziale.

MetaBib: utenti per facoltà					
<i>Facoltà di afferenza</i>	<i>Utenti frequentanti</i>	<i>Utenti non frequentanti</i>	<i>Tot utenti</i>	<i>Campione</i>	<i>Percentuali</i>
Economia	93	17	110	882	12%
Giurisprudenza	102	19	121	393	31%
Medicina e Chirurgia	105	69	174	618	28%
Psicologia	208	49	257	730	35%
Scienze della Formazione	84	28	112	796	14%
Scienze MM.FF.NN.	141	66	207	1014	20%
Scienze Statistiche	34	17	51	176	29%
Sociologia	55	28	83	418	20%

Tabella II.1.5.4. – MetaBib: utenti per facoltà

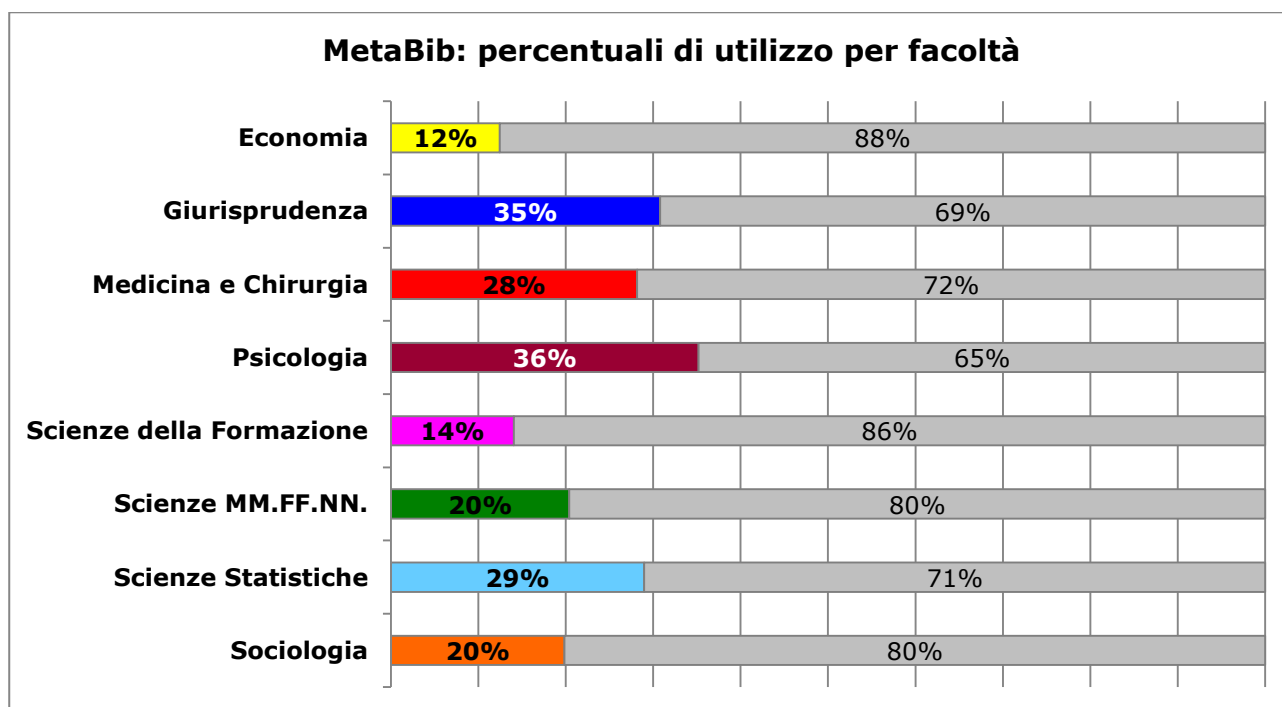


Grafico II.1.5.4 – MetaBib: percentuali di utilizzo per facoltà

Il grafico sopra riportato permette di visualizzare le percentuali di utilizzo rispetto al campione di rispondenti al questionario, suddiviso per facoltà: in questo caso si riscontra un uso abbastanza consistente da parte delle facoltà di Psicologia (36%) e Giurisprudenza (35%), seguito da un uso di dimensioni simili per Scienze Statistiche (29%) e Medicina (28%). Stando al campione di rispondenti, solo un quinto degli utenti delle facoltà di Scienze MM.FF.NN e di Sociologia usa MetaBib (20% in entrambi i casi), seguito dalla facoltà di Scienze della Formazione (14%) e infine da Economia (12%).

A questo punto possiamo confrontare l'uso della biblioteca digitale/innovativa con quello della biblioteca cartacea/tradizionale attraverso una tabella, che mette in evidenza il *delta* tra utenti della consultazione e utenti di MetaBib, e mediante un grafico, che permette di vedere non solo lo scarto tra utenti dei due servizi ma anche quello con gli utenti potenziali di ciascuna facoltà.

Consultazione e MetaBib: utenti per facoltà e delta					
<i>Facoltà di afferenza</i>	<i>Utenti Consultazione</i>	<i>Utenti MetaBib</i>	<i>Delta utenti</i>	<i>Campione</i>	<i>Percentuali delta</i>
Economia	380	110	270	882	31%
Giurisprudenza	231	121	110	393	28%
Medicina e Chirurgia	311	174	137	618	22%
Psicologia	388	257	131	730	18%
Scienze della Formazione	340	112	228	796	29%
Scienze MM.FF.NN.	483	207	276	1014	27%
Scienze Statistiche	78	51	27	176	15%
Sociologia	192	83	109	418	26%

Tabella II.1.5.5. – Consultazione e MetaBib: utenti per facoltà e delta

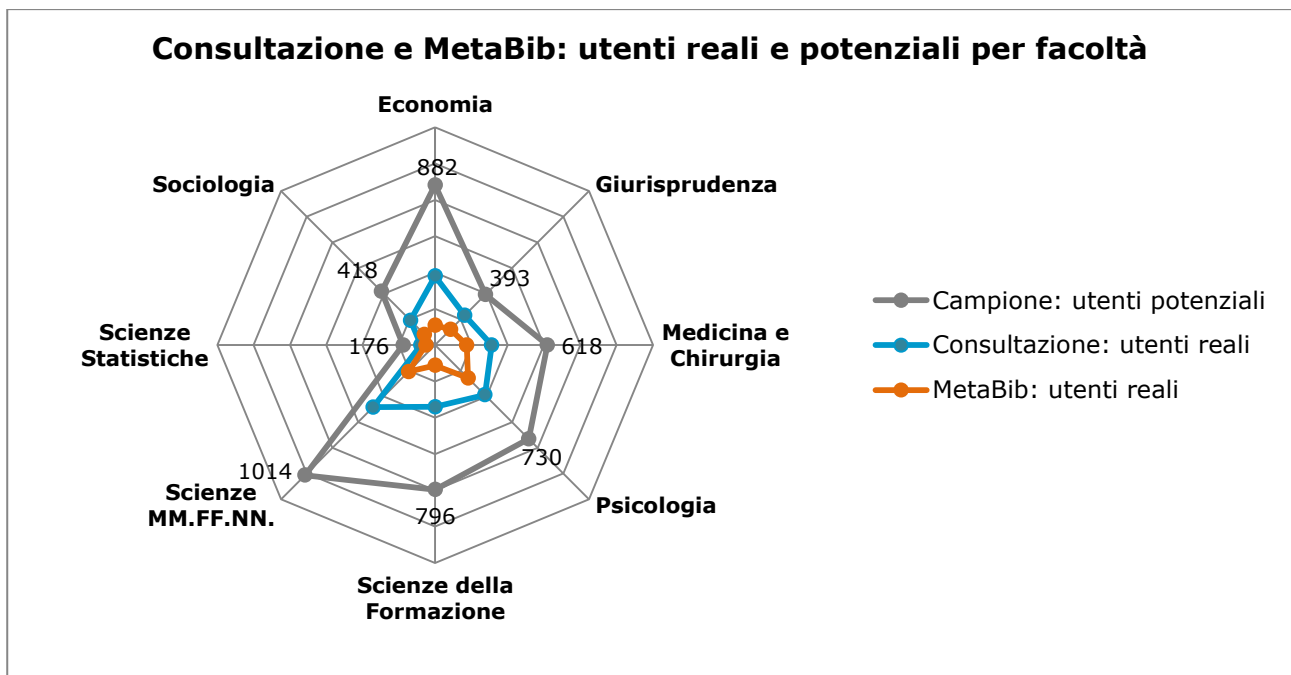


Grafico II.1.5.5 – Consultazione e MetaBib: utenti reali e potenziali per facoltà

Dalla tabella e dal grafico si può notare che lo scarto maggiore tra utenti della biblioteca cartacea e utenti della biblioteca digitale si riscontra per la facoltà di Economia (31%), seguita da Scienze della Formazione (29%), Giurisprudenza (28%), Scienze MM.FF.NN. (27%) e Sociologia (26%); lo scarto minore si registra invece per la facoltà di Scienze Statistiche (15%), seguita da Psicologia (18%) e Medicina e Chirurgia (22%). Queste ultime facoltà, quindi, sono le più vicine a un uso "ibrido" della biblioteca, in cui accanto alle tradizionali risorse cartacee si trovano sempre più le risorse elettroniche.

II.2. Servizi bibliotecari – scarso uso

Come mai alcuni servizi bibliotecari non vengono usati?

Alla luce di precedenti indagini sullo stesso argomento, sono state formulate alcune ipotesi che si sono tradotte in tre possibili opzioni di risposta nel questionario online: ignoranza di un determinato servizio, inutilità rispetto alle proprie esigenze o insoddisfazione per il servizio erogato. Inoltre a tutti i partecipanti all'indagine è stata data la possibilità di argomentare i motivi per cui usano poco o non usano mai alcuni servizi della BdA.

L'analisi delle risposte raccolte ci aiuterà quindi a comprendere le ragioni del fenomeno oggetto d'interesse.

II.2.1. Frequentanti la BdA – servizi non usati

Iniziamo con l'esame delle risposte fornite da coloro che frequentano la BdA.

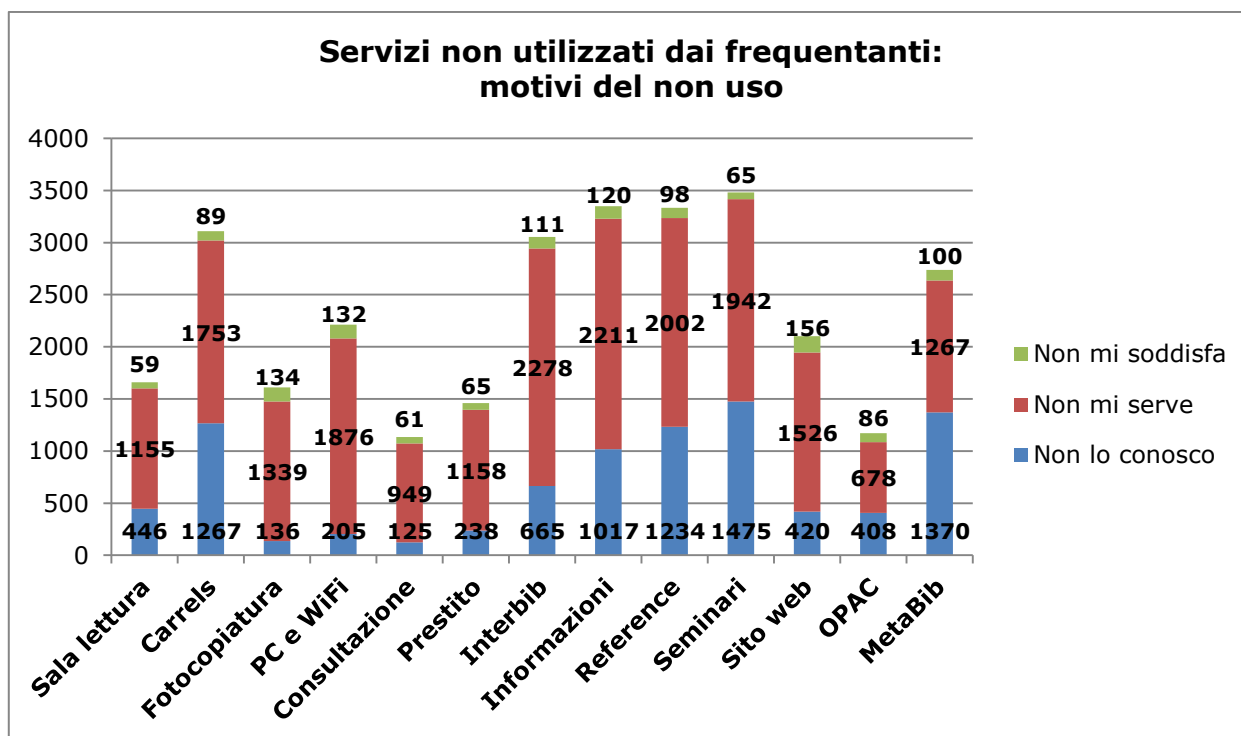


Grafico II.2.1.1 – Servizi non utilizzati dai frequentanti: motivi del non uso

Con il grafico II.2.1.1 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.

Nello stesso grafico si può notare che alcuni servizi bibliotecari non sono mai stati usati dalla maggioranza degli utenti frequentanti (3.589 soggetti), nell'ordine:

- i seminari sulla ricerca bibliografica: 97% dei frequentanti, pari a 3.482 utenti potenziali;
- il servizio informazioni (anche detto Quick Reference): 93%, 3.348;
- il reference (o reference specialistico per disciplina): 93%, 3.334;
- i carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale): 87%, 3.109;
- i servizi interbibliotecari (prestito interbibliotecario e document delivery): 85%, 3.054;
- MetaBib, il portale della biblioteca digitale: 76%, 2.737;
- PC e WiFi disponibili nelle tre sedi: 62%, 2.213;
- il sito web della BdA: 59%, 2.102.

Il fenomeno del mancato utilizzo dei servizi della BdA appare invece circoscritto a una minoranza nei seguenti casi:

- la sala lettura: 46%, 1.660;
- la fotocopiatura: 45%, 1.609;
- il prestito libri: 41%, 1.461;
- l'OPAC, ovvero il catalogo online: 33%, 1.172;
- la consultazione: 32%; 1.135.

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

- i servizi meno conosciuti sono i seminari, MetaBib e i carrels;
- i servizi ritenuti individualmente meno utili sono i servizi interbibliotecari, il reference e il servizio informazioni;
- i servizi meno soddisfacenti sono il sito web, la fotocopiatura, i PC e la rete WiFi.

II.2.2. Non frequentanti la BdA – servizi non usati

Passiamo alle risposte fornite da coloro che non frequentano la BdA.

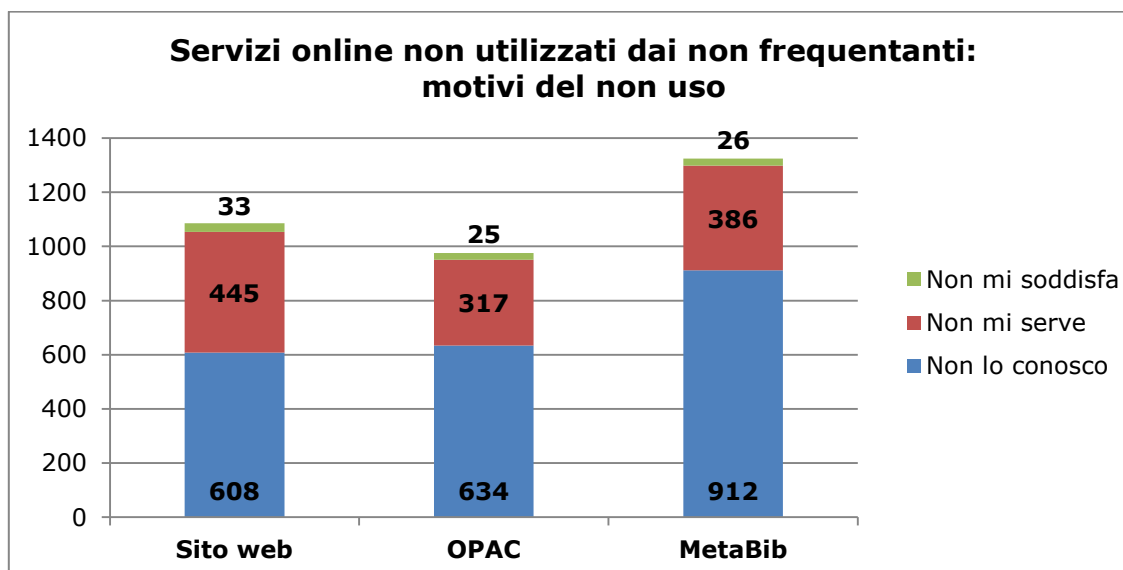


Grafico II.2.2.1 – Servizi non utilizzati dai frequentanti: motivi del non uso

Con il grafico II.2.2.1. si scopre che in tal caso la motivazione prevalente è quella dell'ignoranza di determinati servizi, seguita dall'inutilità soggettiva, mentre il motivo dell'insoddisfazione è presente sempre in misura minima.

Nello stesso grafico si può anche notare che i servizi bibliotecari online non sono mai stati usati dalla maggioranza degli utenti non frequentanti (1.642 soggetti), nell'ordine:

- MetaBib, il portale della biblioteca digitale: 81% dei non frequentanti, pari a 1.324 utenti potenziali;
- il sito web della BdA: 66%, 1.086;
- l'OPAC, cioè il catalogo online: 59%, 976.

Anche stavolta possiamo sottolineare altri elementi legati al mancato utilizzo dei servizi online della BdA:

- il servizio meno conosciuto è MetaBib;
- il servizio ritenuto meno utile e soddisfacente è il sito web.

II.2.3. Frequentanti la BdA e non – motivi dello scarso uso

A tutti coloro che hanno compilato il questionario è stato proposto di argomentare i motivi per cui non usano mai o usano poco alcuni servizi della BdA.

L'input è stato raccolto da 1.029 soggetti su 5.231 (20% del campione) e alcuni hanno espresso concetti riconducibili a più categorie e sottocategorie.²¹

Le risposte possono essere raggruppate nelle seguenti **categorie**:

- *inutilità (668)*: allo stato attuale servono solo alcuni servizi della biblioteca e non altri, si hanno altre abitudini o preferenze;
- *ignoranza (216)*: non si conoscono i servizi offerti perché non ci si è mai informati o perché non sono molto pubblicizzati;
- *impossibilità (209)*: non si ha molto tempo a disposizione, l'abitazione è lontana dall'Ateneo oppure le sedi del campus frequentate sono distanti da quelle delle biblioteche;
- *insoddisfazione (108)*: per diversi motivi non si è molto soddisfatti dei servizi offerti.

Esaminiamo ora nel dettaglio ciascuna categoria, quantificando le risposte raccolte per ciascuna sottocategoria e fornendo alcuni esempi di argomentazioni.

Rispetto all'**INUTILITÀ di determinati servizi** (668 soggetti), la maggioranza dichiara che molti servizi allo **stato attuale** non servono, ma talvolta si prospetta la possibilità di usarli in futuro (422). Ecco alcune frasi emblematiche in proposito: "In relazione alle mie necessità questi servizi non mi servono molto; "Momentaneamente non ne ho bisogno"; "Finora non mi sono mai serviti, in futuro potrei farne uso".

Molti docenti/ricercatori, assegnisti/cultori della materia, dottorandi e studenti non usano i servizi di consultazione e prestito perché trovano tutto il materiale attraverso la **biblioteca digitale** (81): "Uso per lo più i servizi online perché trovo quello che mi serve"; "Ho accesso praticamente a tutto quello che mi serve attraverso le banche dati"; "Utilizzo esclusivamente i servizi elettronici. Scarico articoli dalle riviste online alle quali l'ateneo è abbonato".

Diversi studenti dichiarano di non usare la sala lettura, i PC e altri servizi bibliotecari *in loco* perché preferiscono studiare in **altri luoghi** (54): "Studiando abitualmente in altri luoghi, non ho avvertito, fino ad oggi, l'esigenza di utilizzare i servizi messi a disposizione"; "Preferisco

²¹ Nell'analisi delle domande aperte del questionario ha collaborato Laura Oliva, laureanda del Corso di Laurea Magistrale in Psicologia dei processi sociali, decisionali e dei comportamenti economici, con la supervisione di Luca Vecchio, professore di Psicologia del lavoro e delle organizzazioni presso l'Università di Milano-Bicocca.

studiare a casa"; "Per lo studio, se ho bisogno di silenzio preferisco studiare a casa... per usare il computer, posso usare quelli del laboratorio informatico".

Alcuni, per motivi logistici o per esigenze personali, non usano alcuni servizi della BdA perché si avvalgono di **altre biblioteche** (49): "Sono più comoda a prendere libri nelle biblioteche vicine a casa"; "Vivo lontano da Milano e cerco il più possibile di fruire di servizi offerti dalla mia zona; spesso ho cercato nella biblioteca del mio paese testi universitari, o scaricato da internet materiale sostitutivo; "Frequentando poco l'ateneo mi servo presso altre biblioteche".

Altri non usano i servizi di consultazione e prestito libri perché **preferiscono comprare i libri** o si procurano il materiale bibliografico attraverso altre vie (42): "I libri li compro, perché non riesco a studiare se non posso sottolineare"; "Preferisco comprare anche i libri che leggo per piacere personale giusto per crearmi la mia biblioteca personale"; "I libri preferisco acquistarli se non costano troppo, per non avere scadenze"; "Utilizzo principalmente documenti da Internet o file condivisi tramite il professore con cui svolgo la tesi".

Diversi studenti e alcuni ricercatori/docenti non si avvalgono dei servizi di assistenza del personale bibliotecario perché sono **autonomi** nelle ricerche, avendo già acquisito determinate competenze nella stessa biblioteca o altrove (36): "Non ho avuto bisogno dell'assistenza perché tramite il seminario riguardante la ricerca bibliografica ho imparato a gestire i servizi all'interno della biblioteca stessa"; "Di solito so già cosa cercare e quindi vado direttamente all'OPAC, oppure se devo cercare una rivista utilizzo MetaBib"; "Tendenzialmente cerco di muovermi in autonomia, usando internet per tutte le ricerche o andando in biblioteche di altre università con cui collaboro".

C'è poi chi dichiara di fare un **uso** della biblioteca **limitato** al servizio di **sala lettura** e di non sentire il bisogno di usare altri servizi (34): "Non ne ho bisogno, principalmente vengo in biblioteca a studiare perché c'è un ambiente molto silenzioso"; "Uso la biblioteca prevalentemente come luogo di studio"; "La biblioteca mi serve principalmente per avere un luogo tranquillo dove studiare".

Spesso docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi etc. non usano alcuni servizi della BdA poiché usano servizi analoghi messi a disposizione presso i vari **dipartimenti** (32): "Molti dei servizi offerti non mi sono necessari poiché, come assegnista, posso usufruirne in altro modo (ad es. fotocopie, postazioni informatiche, ecc.)"; "Alcuni non mi servono perché già disponibili in Dipartimento (esempio: fotocopie)"; "Alcune attività riesco a svolgerle direttamente nel mio studio in Bicocca".

C'è infine chi dice di usare soprattutto il servizio di **prestito di libri** e di non avere altre esigenze (19): "Uso la biblioteca più che altro come mezzo *tradizionale* di prestito libri"; "Di solito vado in biblioteca esclusivamente per prendere in prestito o consegnare libri"; "Mi limito a ricercare da sola e a prendere in prestito".

Rispetto all'**IGNORANZA dei servizi offerti** (216 soggetti), è possibile distinguere due sottocategorie: da una parte c'è chi non conosce determinati servizi o che addirittura non si è mai attivato per sapere qualcosa della biblioteca dell'università, dall'altra c'è chi rimprovera alla BdA una scarsa promozione dei servizi offerti o chi trova le informazioni sul funzionamento dei servizi poco chiare.

Riportiamo alcune frasi esemplificative per la prima sottocategoria, in cui la **responsabilità** dell'ignoranza dei servizi bibliotecari viene **attribuita a se stessi** o non viene attribuita alla BdA (169): "Non conoscevo l'esistenza di tali servizi"; "Non sono informata su tutti i servizi che offre la biblioteca"; "Non sapevo esistesse una biblioteca dell'Ateneo, o comunque non mi sono

mai posto la questione”; “Mia pigrizia. Dovrei attivarmi per informarmi”; “Il sito web non penso mi serva a molto (non so cosa posso trovarci) mentre l’altro non sapevo esistesse”.

Vediamo ora alcuni esempi anche per la seconda sottocategoria, in cui si lamenta una **scarsa promozione dei servizi bibliotecari**, anche a livello di ateneo, e talvolta si riscontra una difficoltà nel comprendere il funzionamento dei servizi (47): “Vengono promossi e spiegati poco, di conseguenza anche frequentando la biblioteca tutti i giorni, non ne sono a conoscenza (on-line è tutto ben fatto e accessibile, ma in loco viene tutto omesso)”; “Non ci sono motivi per cui non uso i servizi offerti. Una newsletter con aggiornamenti potrebbe facilitare l’utilizzo di questi servizi, per conoscerli meglio soprattutto per chi non li usa spesso”; “Non ero a conoscenza dei seminari sulla ricerca bibliografica, che invece trovo di grande valore. A tal proposito vedrò di informarmi. Credo potrebbe essere utile informare gli studenti sull’esistenza di questi seminari con delle mail agli indirizzi di ateneo”; “I servizi della biblioteca in particolare, cataloghi e fornitura digitale sono scarsamente sponsorizzati dall’ateneo, e in particolare non sono mai menzionati dai professori i quali evidentemente non li considerano uno strumento utile alla didattica, o anche loro ne hanno una scarsa conoscenza”; “Purtroppo trovo che alcuni servizi della Biblioteca di Ateneo siano poco pubblicizzati e di alcuni servizi non si capisce come funzionino.”

Notiamo inoltre che alcuni **scoprono l’esistenza** di determinati servizi grazie al questionario online e che altri esprimono il desiderio di usare in futuro alcuni servizi ritenuti interessanti: “Conosco poco (quasi per niente) l’ateneo e i suoi servizi, biblioteca inclusa. Andrò sicuramente a vedere i servizi online menzionati nel questionario”; “Abito distante e non sapevo esistesse la biblioteca online”; “Molte cose non le conosco, insomma non so mai se posso accedervi oppure no. Anzi sono stupita delle cose in più che ci sono!”; “Ho intenzione di seguire in futuro almeno un seminario sulla ricerca bibliografica”.

Rispetto all’**IMPOSSIBILITÀ di usufruire dei servizi** della BdA (209 casi), l’ostacolo principale è rappresentato dal **poco tempo** a disposizione, spesso legato a motivi di lavoro (109): “A volte si ha semplicemente poco tempo...”; “Non ho possibilità di usarli in quanto sono studente lavoratore e ho poco tempo”; “Non ho tempo, lavoro”; “Li uso poco perché sono pressata da altre incombenze di tipo burocratico amministrativo e di gestione = non riesco più a fare il mio lavoro di ricercatore”.

In molti casi chi non usa i servizi bibliotecari **frequenta di rado l’Ateneo**, talvolta perché abita lontano, perché lavora oltre a studiare o perché deve accudire i figli (54): “Non frequento, abito ad Aosta, e quando vengo a Milano è solo il tempo necessario per l’esame o qualche pratica amministrativa”; “Frequento poco l’università perché lavoro”; “Lavoro e ho 2 figli, e frequento poco l’università”.

Diverse persone mettono in evidenza il fatto che **abitano lontano** e di conseguenza non si trovano comodi ad usare i servizi della BdA (43): “Il prestito libri non posso utilizzarlo perché non abito vicino all’università pertanto mi è difficile restituirli in tempo”; “Sono servizi che potrebbero anche servire, ma non risiedo a Milano e li userei all’occorrenza”; “In realtà è una questione di lontananza”; “Vivo in altra regione”.

Chi frequenta le **sedì distaccate** del *campus* di Milano-Bicocca lamenta la difficoltà logistica ad utilizzare i servizi della BdA (16): “Non frequentando le lezioni in U6 o U8, ma trovandomi nella sede distaccata di Desio, mi è scomodo raggiungere le biblioteche principali per poi scoprire che magari il libro che mi serviva è già in prestito”; “Non faccio parte dell’Ateneo centrale ma sono in una sede distaccata e questi servizi non li offre”; “Signori sono in sede a Sondrio... anzi Faedo Valtellino... la biblioteca è l’ultima cosa... manca tutto là...”.

Anche chi frequenta abitualmente **edifici distanti** da quelli delle tre sedi (U6 e U2 a Milano e U8 a Monza) sottolinea il limite logistico (12): "Essendo in U16 è molto scomodo dover venire in U6 per consultare un libro"; "Lavoro in U14, la biblioteca di Scienze è in U2"; "La biblioteca è scomoda da raggiungere".

Solo due persone specificano di non usare il servizio dei carrels perché questi spazi individuali per lo studio si trovano solo in Sede Centrale e loro frequentano le **altre sedi** della BdA (2).

Rispetto all'**INSODDISFAZIONE che limita l'uso della BdA** (108 soggetti), nelle risposte raccolte si possono individuare critiche rivolte sia a specifici servizi che ad aspetti generali (ambienti, giorni e orari di apertura, personale bibliotecario).

Alcuni utenti lamentano la scarsa usabilità dei **servizi online** – OPAC, MetaBib e sito web della BdA – quale causa dello scarso utilizzo degli stessi (26): "Perché ho difficoltà ad effettuare l'accesso [a MetaBib] dal domicilio"; "Complessità di consultazione [di MetaBib], scarsa copertura di alcune aree tematiche"; "Non abitando vicino, ho più volte tentato di prenotare un libro tramite OPAC ma purtroppo non mi è stato possibile per problemi relativi all'inserimento di user e password. Risulta chiara la spiegazione del procedimento con cui prenotare i testi ma purtroppo da nessuna parte è spiegato che password o user inserire e perché non funzionano le stesse che si usano per il SIFA online"; "Interfaccia sito poco user-friendly e vecchia".

Altri usano poco i servizi di **consultazione e prestito** perché fanno fatica ad orientarsi nella ricerca a scaffale, perché trovano poche copie dei libri di testo o perché non trovano libri inerenti i propri interessi di ricerca (24): "Ci metto sempre molto tempo prima di trovare quello che cerco e la maggior parte delle volte ci sono talmente poche copie di libri che perdo solo tempo"; "Le copie presenti dei libri che interessano il mio corso di laurea sono poche, sia quelle da prendere in prestito sia quelle da consultazione"; "Mancanza di abitudine e poca praticità... quando mi serve un libro non c'è mai"; "Complessità di consultazione, scarsa copertura di alcune aree tematiche".

In certi casi non viene usata la **sala lettura** perché si fa fatica a trovare posto, perché c'è troppa confusione, perché ci sono poche prese per i PC o perché la temperatura non è confortevole (17): "Quando mi capita di andare c'è sempre troppa gente e quindi l'attesa è tanta"; "Dovrebbe avere più capienza dato che non c'è mai posto! e le spine per il pc su tutti i tavoli! e qualcuno che facesse davvero rispettare il silenzio"; "Dal periodo primaverile non riesco a fermarmi a studiare per il troppo caldo".

Il maggiore limite nell'uso dei servizi bibliotecari talvolta viene ricondotto a **giorni e orari di apertura**, che si vorrebbero più ampi soprattutto nella fascia pomeridiano-serale (13): "Chiude troppo presto"; "Sono uno studente lavoratore senior con 25 anni di attività nel settore: negli orari serali in cui la biblioteca potrebbe essermi utile, è chiusa"; "Non è aperta di sabato e di domenica, come invece sono aperte altre biblioteche di università pubbliche milanesi e italiane".

Un piccolo gruppo di utenti attribuisce lo scarso uso di alcuni servizi al **personale**, talvolta poco disponibile ed empatico (10): "Il personale non sempre è molto gentile e non aiuta come ci si aspetterebbe"; "Alcuni servizi non sono da me conosciuti, altri non ho ancora avuto bisogno di utilizzarli, altri sono stato dissuaso dal servirli a causa dell'inefficienza e indisponibilità del personale a chiarire o ad aiutare nel processo"; "Ritengo inoltre che in biblioteca ci sia un problema di comunicazione tra coloro che lavorano al banco prestiti e coloro che offrono servizi sussidiari. Troppo spesso vengono fornite risposte approssimative o negazioni non giustificate".

Alcune persone quando sono nella BdA non usano la **rete WiFi** e i **computer** perché hanno trovato difficoltà di connessione o perché nella maggioranza dei terminali è consentito l'accesso solo ai siti dell'Ateneo e alle risorse bibliografiche (9): "Difficoltà ad accedere alla rete Wi-Fi"; "La rete Wi-Fi non la utilizzo quasi mai per via del certificato necessario: la procedura per scaricarlo e configurarlo è lunga, complicata, scomoda, porta via troppo tempo, una volta fatto poi scade ed è tutto da rifare e passa la voglia"; "Le postazioni internet hanno l'accesso solo al sito di facoltà, altro non si può fare... nemmeno accedere alla propria web mail".

Altre persone specificano che non usano i **carrels** perché il servizio è circoscritto a determinate categorie di utenti e in un caso si lamenta la durata limitata (7): "Non uso i carrels perché purtroppo sono riservati solo a studenti che stanno preparando la tesi di laurea. Se fossero aperti a tutti penso sarei in biblioteca tutti i giorni. Sono il luogo migliore per studiare, sono confortevoli, raccolti, isolati, silenziosi"; "Carrels: sono riservati ai laureandi, nei quali io non rientro"; "Carrels: 10 giorni è troppo poco! non vale neanche la pena di portare lì il materiale... vorrei poterci contare per più tempo".

Una minoranza avverte un **eccesso di burocrazia**, macchinosità o rigidità nella gestione di alcune procedure e per questo non usano molto i servizi bibliotecari (7): "Avendo dei problemi con il badge universitario SOLO agli sportelli della biblioteca ritengo ingiusto dover aspettare ore per avere la possibilità di entrare in biblioteca con l'utilizzo dei badge temporanei"; "Moltissimi libri di cui ho bisogno non sono presenti in biblioteca ed è difficile ordinarli"; "Cerco di usare il meno possibile il prestito perché ritengo troppo restrittiva e ingiusta la sospensione in caso di ritardo anche dopo la prima dimenticanza (mancato rinnovo quando possibile)".

Pochissimi utenti portano come argomentazione dello scarso uso dei servizi bibliotecari una **percezione negativa** a livello generale (5): "Non usufruisco quasi mai dei servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo perché sono scadenti"; "Poco efficienti, insufficienti rispetto al vasto numero di studenti che entrano tutti i giorni per usufruire di questi servizi"; "Perché non mi piace come viene gestita, generalmente l'università Bicocca".

Per sintetizzare quanto esposto finora, rappresentiamo nel grafico seguente le categorie di risposte emerse dalla domanda aperta e facoltativa, che chiedeva di argomentare i motivi del non uso o dello scarso uso di alcuni servizi bibliotecari.

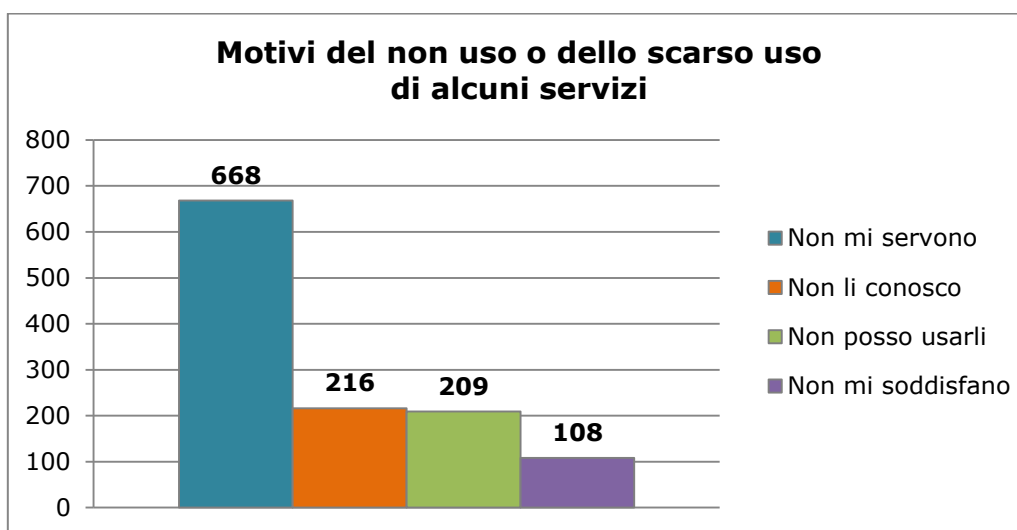


Grafico II.2.3 – Motivi del non uso o dello scarso uso di alcuni servizi

Si ricorda che i 1.029 soggetti, che hanno verbalizzato i motivi, talvolta hanno espresso concetti riconducibili a più categorie e di conseguenza la somma delle risposte suddivise per categorie è superiore al numero dei rispondenti. Dal grafico si può evincere che le risposte riconducibili all'inutilità soggettiva di alcuni servizi della BdA sono state fornite dal 65% del campione esaminato, quelle relative all'ignoranza di determinati servizi dal 21%, quelle relative all'impossibilità di usarli (per motivi di tempo o di lontananza dalle sedi della BdA) dal 20% e quelle relative all'insoddisfazione per alcuni servizi o aspetti della BdA dal 10%.

Confrontando questi dati con quelli emersi dalle domande chiuse relative ai motivi del mancato uso di determinati servizi, si può notare che la motivazione dell'insoddisfazione è sempre residuale e che l'assenza dell'opzione "Non posso usarlo" può aver dirottato diverse risposte nelle altre casistiche previste, cioè "Non lo conosco" o "Non mi serve". Dal punto di vista gestionale, quindi, una maggiore promozione dei servizi *in loco* non avrebbe presa su una fetta dell'utenza potenziale che per motivi logistici o di disponibilità temporale non potrebbe comunque usarli.

II.3. Servizi bibliotecari – soddisfazione

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 – frequentanti e non la BdA – è stato chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione su una scala a quattro valori (per nulla, poco, abbastanza, molto) e infine è stato proposto di esprimere le proprie considerazioni sui servizi bibliotecari.

Come nella parte relativa all'uso dei servizi, effettueremo anche un'analisi approfondita dei dati per variabili del campione, in riferimento ad alcuni servizi ritenuti particolarmente significativi.

II.3.1. Frequentanti la BdA – soddisfazione per servizi

Nella compilazione del questionario online i frequentanti la BdA, dopo aver comunicato il livello di utilizzo per ciascun servizio usato almeno una volta (v. paragrafo II.1.2), hanno espresso il **grado di soddisfazione** per ciascun servizio.

Nel grafico II.3.1.1 si può notare che in termini relativi i servizi che raccolgono la maggioranza di utenti molto soddisfatti sono i servizi interbibliotecari e i seminari sulla ricerca bibliografica, seguiti quasi in pari misura da reference, MetaBib e OPAC; al contrario, i servizi che vedono più utenti per nulla o poco soddisfatti sono PC e WiFi, prestito libri e servizio informazioni. In termini assoluti l'OPAC è il servizio con più utenti molto soddisfatti (1.042) e il prestito quello con più utenti per nulla soddisfatti (30).

Per quanto riguarda la numerosità delle valutazioni, ricordiamo che il grafico riprende l'ordinamento dei servizi dal più usato al meno usato (v. grafico II.1.1. a p. 40), passando dai 2.454 utenti che esprimono la valutazione sulla consultazione ai 107 che giudicano i seminari.

Nel grafico II.3.1.2 sono invece rappresentate le medie di soddisfazione rispetto alla scala a 4 valori. Elenchiamo quindi i servizi in ordine decrescente di soddisfazione: Interbib: 3,41; OPAC: 3,35; Seminari: 3,35; MetaBib: 3,32; Reference: 3,31; Consultazione: 3,28; Sito web: 3,27; Carrels: 3,26; Informazioni: 3,24; Sala lettura: 3,24; Prestito: 3,24; Fotocopiatura: 3,23; PC e WiFi: 3,19.

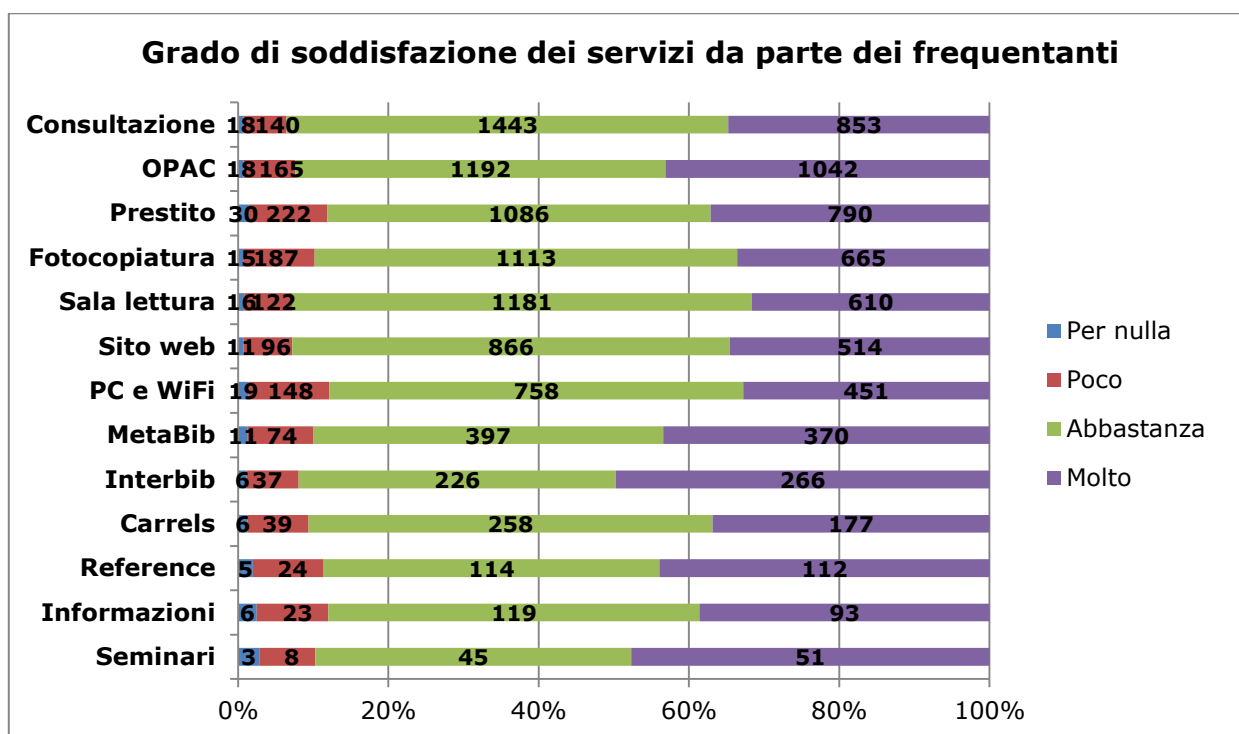


Grafico II.3.1.1 - Grado di soddisfazione dei servizi da parte dei frequentanti

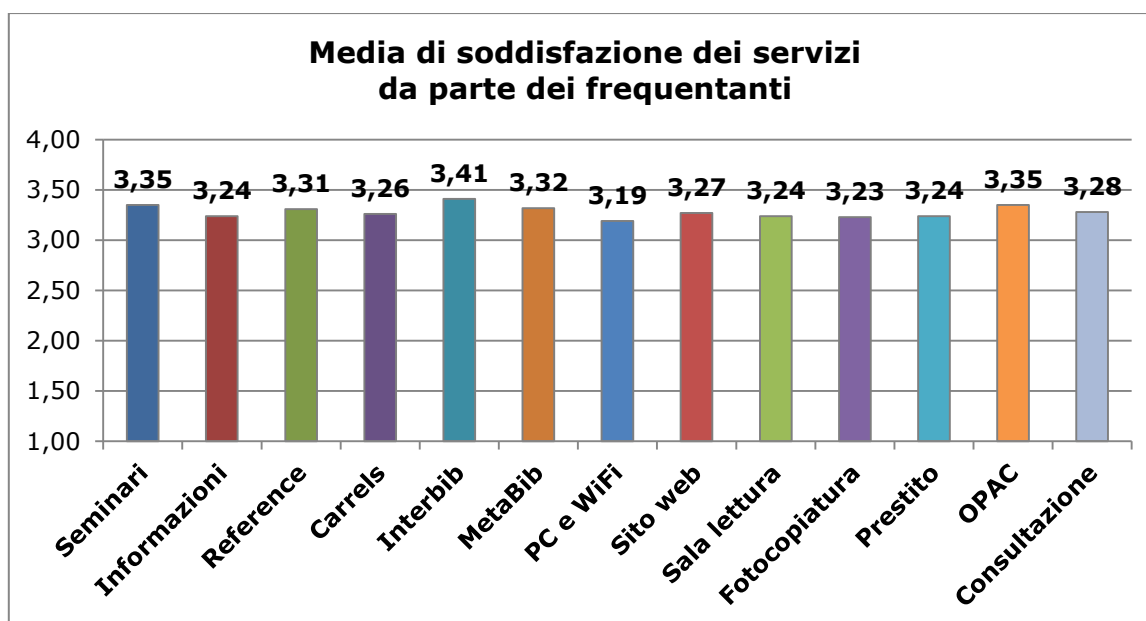


Grafico II.3.1.2 - Media di soddisfazione dei servizi da parte dei frequentanti

Tutti i servizi ottengono comunque un punteggio elevato, paragonabile a un voto in decimi compreso tra l'8 (3,19 di PC e WiFi) e l'8,5 (3,41 dei servizi interbibliotecari).

II.3.2. Non frequentanti la BdA – soddisfazione per servizi

Parimenti i non frequentanti la BdA, dopo aver comunicato il livello di utilizzo per ciascun servizio usato almeno una volta (v. paragrafo II.1.4), hanno espresso il **grado di soddisfazione** per ciascun servizio.

Dal grafico II.3.2.1 si evince che in termini relativi il servizio che raccoglie la maggioranza di utenti molto soddisfatti è MetaBib, mentre quello che vede più utenti per nulla o poco soddisfatti è il sito web. In termini assoluti l'OPAC è il servizio con più utenti molto soddisfatti (178) e il sito web quello con più utenti per nulla soddisfatti (6).

Rispetto alla numerosità delle valutazioni, ricordiamo che il grafico riprende l'ordinamento dei servizi dal più usato al meno usato (v. grafico II.1.3. a p. 42), passando dai 666 utenti che giudicano l'OPAC ai 318 che valutano MetaBib.

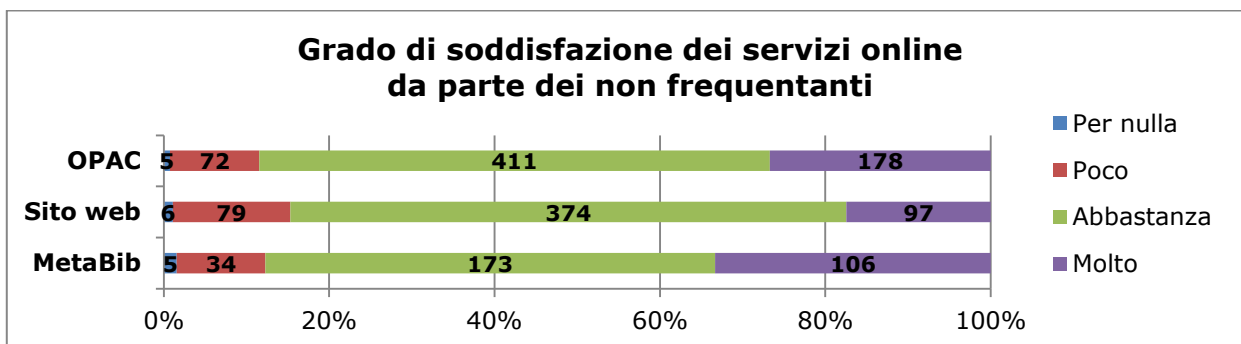


Grafico II.3.1.1 – Grado di soddisfazione dei servizi online da parte dei non frequentanti

Nel grafico successivo si possono vedere le medie di soddisfazione, qui riportate dalla maggiore alla minore: MetaBib: 3,19; OPAC: 3,14; Sito web: 3,01.

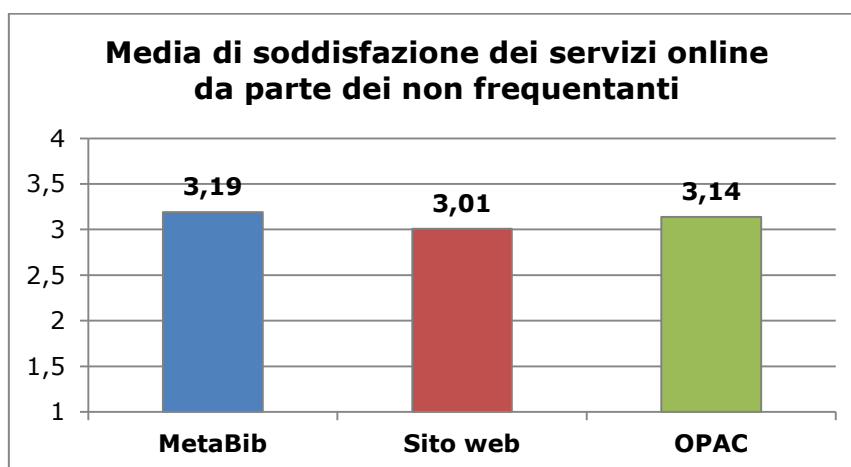


Grafico II.3.1.2 – Media di soddisfazione dei servizi online da parte dei non frequentanti

Anche stavolta i servizi ottengono un punteggio medio abbastanza elevato, paragonabile a un voto in decimi compreso tra il 7,5 (3,01 del sito web) e l'8 (3,19 di MetaBib).

Tuttavia si evidenzia il fatto che i non frequentanti sono meno soddisfatti dei frequentanti rispetto ai servizi online:

- MetaBib: 3,19 non frequentanti; 3,32 frequentanti
- OPAC: 3,14 non frequentanti; 3,35 frequentanti
- Sito web: 3,01 non frequentanti; 3,27 frequentanti.

Questo fenomeno si può attribuire al fatto che i frequentanti potrebbero aver ricevuto assistenza da parte del personale bibliotecario (servizio informazioni, reference o seminari) al fine di usare più efficacemente i servizi online; di conseguenza ai loro occhi gli stessi strumenti appaiono più *user friendly*, ricchi di informazioni e/o di risorse bibliografiche ed utili.

II.3.3. Servizi emblematici: soddisfazione per variabili del campione

Ora faremo un'**analisi approfondita** per alcuni servizi, che appaiono particolarmente significativi per vari motivi:

- Prestito libri, DVD, CD etc.;
- Biblioteca digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook.

L'analisi approfondita della soddisfazione rispetto al prestito potrebbe dirci se e come siano state recepite le modifiche introdotte all'inizio del 2012, in termini di estensione del numero di volumi prestabili per diverse categorie di utenti, e potrebbe segnalarci percezioni distinte per area disciplinare, basate sulla quantità e sulla qualità del patrimonio cartaceo/tradizionale.

D'altra parte l'analisi dettagliata della soddisfazione rispetto alla biblioteca digitale ci è utile per capire se alcune aree disciplinari sono più o meno soddisfatte di altre nella fruizione di banche dati, ejournal ed ebook.

Dunque nel caso del prestito verranno analizzati i dati di soddisfazione per tipologia di utente e per facoltà, mentre nel caso di MetaBib i dati saranno scorporati solo per facoltà, prendendo in considerazione i dati raccolti sia dai frequentanti che dai non frequentanti la BdA.

Cominciamo con l'esaminare la valutazione del servizio di **PRESTITO** suddivisa per **tipologia di utente**, riportando nella tabella seguente il numero dei valutanti e la loro rappresentatività in percentuale rispetto al campione.

Prestito: valutanti per tipologia di utente			
<i>Tipologia di utente</i>	<i>Valutanti</i>	<i>Campione</i>	<i>Percentuali</i>
Studenti	1.762	4.432	40%
Studenti post laurea	105	218	48%
Assegnisti/borsisti/cultori della materia	39	87	45%
Ricercatori/docenti	179	318	56%
Personale tecnico-amministrativo	43	175	25%
Collaboratori linguistici	0	1	0%

Tabella II.3.3.1. – Prestito: valutanti per tipologia di utente

Nel grafico successivo mostriamo la distribuzione delle valutazioni del prestito suddivise per tipologia di utente e ne deduciamo che in proporzione il personale tecnico-amministrativo è la categoria con più utenti molto soddisfatti e che gli studenti sono la categoria con più utenti molto insoddisfatti.

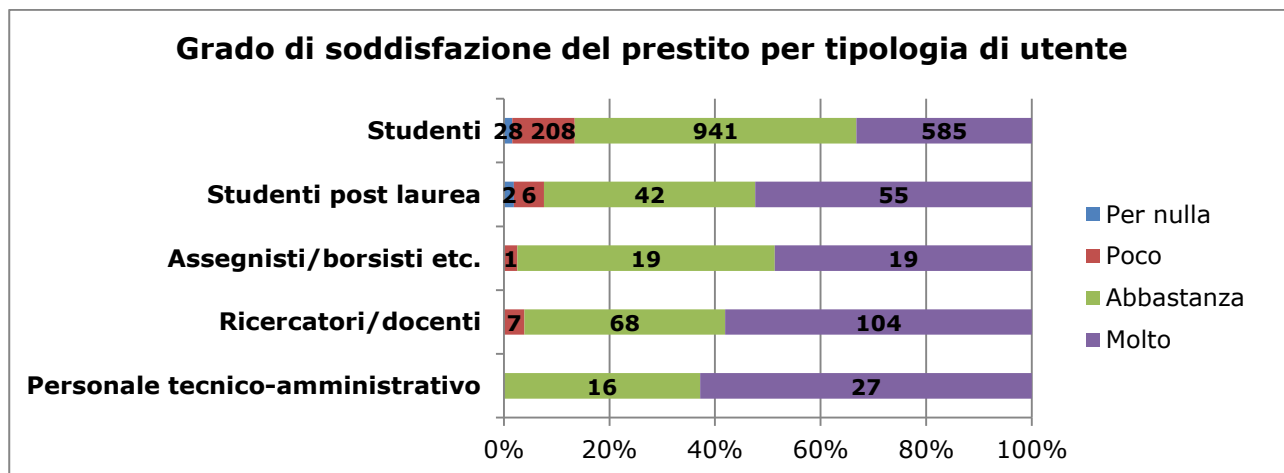


Grafico II.3.3.1 – Grado di soddisfazione del prestito per tipologia di utente

Nel grafico II.3.3.2 invece vengono comparate le medie di soddisfazione per ciascuna tipologia di utente e si può osservare che il PTA è la categoria più soddisfatta (3,63), seguita da ricercatori/docenti (3,54), assegnisti/borsisti/cultori della materia (3,46), studenti post laurea (3,43) e studenti (3,18).

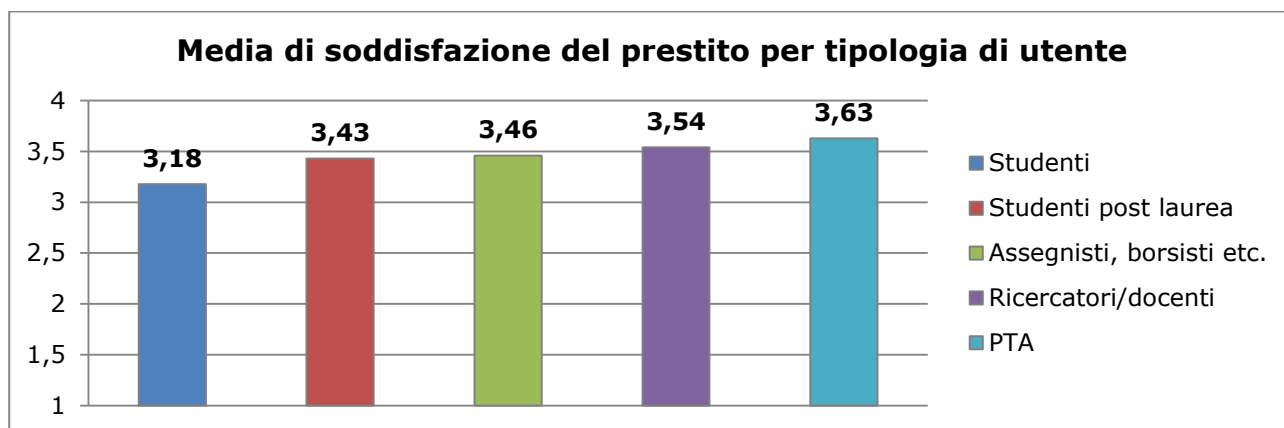


Grafico II.3.3.2 – Media di soddisfazione del prestito per tipologia di utente

A questi dati aggiungiamo che le medie di soddisfazione del prestito distinte per studenti, dottorandi o specializzandi che stanno facendo la tesi e non sono rispettivamente 3,24 e 3,17.

A questo punto ricordiamo le **novità** nell'erogazione del servizio di prestito introdotte da gennaio **2012**, alla luce del feedback degli utenti raccolto in indagini approfondite e di una comparazione con altri sistemi bibliotecari di ateneo:²² rispetto agli anni precedenti, il numero di volumi prestabili per gli studenti è passato da 3 a 5, per i laureandi da 6 a 8 e per i dottorandi e i cultori della materia da 6 a 10.

Stando ai dati raccolti dopo circa sei mesi (tra maggio e giugno 2012), in relazione alle varie tipologie di utenti si riscontra una percezione più positiva da parte di laureandi, dottorandi (compresi nella categoria studenti post laurea) e cultori della materia.

²² Cfr. news sul sito web della BdA: <http://tinyurl.com/news-gen12-servizi>.

Volendo confrontare questi dati con quelli rilevati in **passato**, per capire se si è verificato un cambiamento, va specificato che non si dispone di dati del tutto confrontabili, sia per il livello di granularità legata alla tipologia di utente sia per la composizione del campione.

Prendendo in esame le indagini realizzate all'interno del progetto Good Practice, nel 2011 è stata rilevata la soddisfazione del prestito da parte degli studenti (in modo generico) ma non da parte dei docenti; la media di soddisfazione degli studenti era pari a 3,23 mentre ora è pari a 3,30 (media tra i punteggi di studenti e studenti post laurea), quindi il valore è cresciuto, a fronte di un campione complessivo parimenti consistente (4.066 nel 2011 e 4.650 nel 2012). Nel 2009 la media degli studenti era di 3,34 e quella dei docenti di 3,42 – quindi rispettivamente più alta e più bassa rispetto ad ora – ma in quell'occasione il campione di soggetti coinvolti è stato di appena 634 studenti e 142 docenti.

Sarà interessante rilevare dati analoghi in futuro (tra almeno un anno), quando tutti saranno al corrente dei cambiamenti introdotti, per capire meglio se e quanto siano state apprezzate le novità.

Tuttavia va ricordato (v. paragrafo su oggetto, pp. 8-9) che nella valutazione del servizio di prestito intervengono più elementi (numero di volumi e durata, quantità e qualità del patrimonio, servizi online, atteggiamento del personale) e che la modifica di un solo elemento potrebbe impattare poco sulla percezione complessiva.

Cerchiamo quindi di capire se studenti, assegnisti/borsisti/cultori della materia e ricercatori/docenti afferenti alle otto **facoltà** dell'Ateneo hanno del **PRESTITO** percezioni differenti, che potrebbero essere legate al patrimonio (aggiornamento e varietà della collezione, numero di copie etc.).

Anche in questo caso riportiamo nella tabella seguente il numero dei valutanti e la loro rappresentatività in percentuale rispetto al campione.

Prestito: valutanti per facoltà			
<i>Tipologia di utente</i>	<i>Valutanti</i>	<i>Campione</i>	<i>Percentuali</i>
Economia	368	882	42%
Giurisprudenza	190	393	48%
Medicina e Chirurgia	196	618	32%
Psicologia	349	730	48%
Scienze della Formazione	292	796	37%
Scienze MM.FF.NN.	418	1014	41%
Scienze Statistiche	71	176	40%
Sociologia	188	418	45%

Tabella II.3.3.2. – Prestito: valutanti per facoltà

Nel grafico II.3.3.3 si può vedere la distribuzione delle valutazioni del prestito suddivise per facoltà: quella di Medicina e Chirurgia ha più utenti molto soddisfatti e quella di Economia ha più utenti per nulla o poco soddisfatti.

Nel grafico II.3.3.4, in cui sono rappresentate le medie di soddisfazione del prestito per facoltà, si può inoltre notare che ottengono nell'ordine i punteggi più alti Medicina (3,33), Scienze MM.FF.NN (3,27), Giurisprudenza (3,27), Psicologia (3,26) e Scienze Statistiche (3,25), mentre si riscontrano i punteggi più bassi per Economia (3,14), Sociologia (3,15) e Scienze della Formazione (3,21).

Lo scarto tra il punteggio maggiore e quello minore in tal caso è di 0,19, mentre nel caso del *distinguo* per tipologia di utente era di 0,45.

Si può quindi concludere che le percezioni del prestito differiscono in modo alquanto significativo a seconda della tipologia di utente e in misura minore a seconda della facoltà. In altre parole potremmo affermare che, tra gli elementi che concorrono a formare un'opinione del prestito, il numero di volumi prestabili e la durata impattano in modo maggiore rispetto alla quantità e alla qualità del patrimonio, per quanto anche questi elementi abbiano un'incidenza.

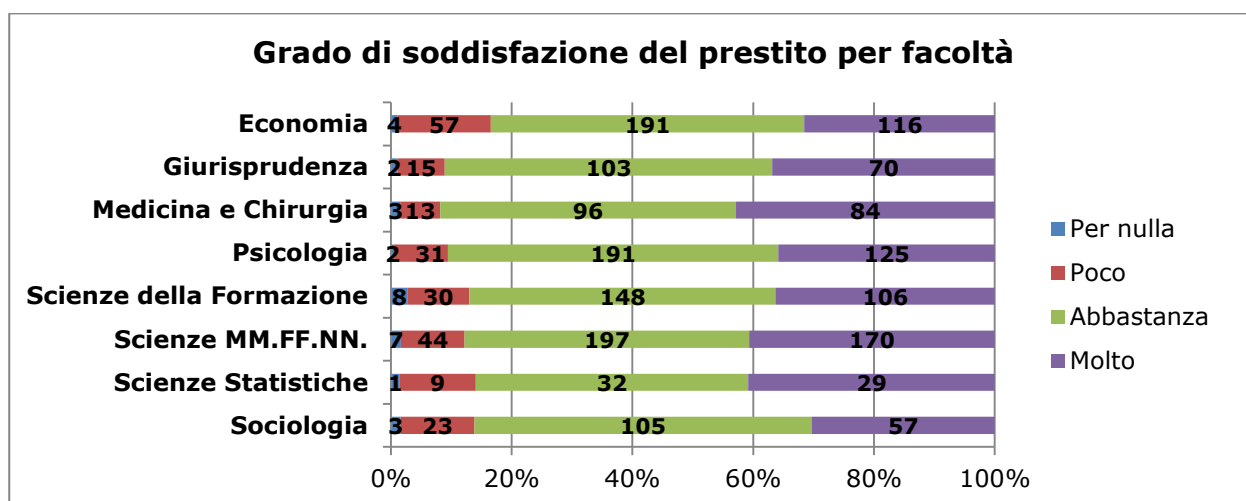


Grafico II.3.3.3 – Grado di soddisfazione del prestito per facoltà

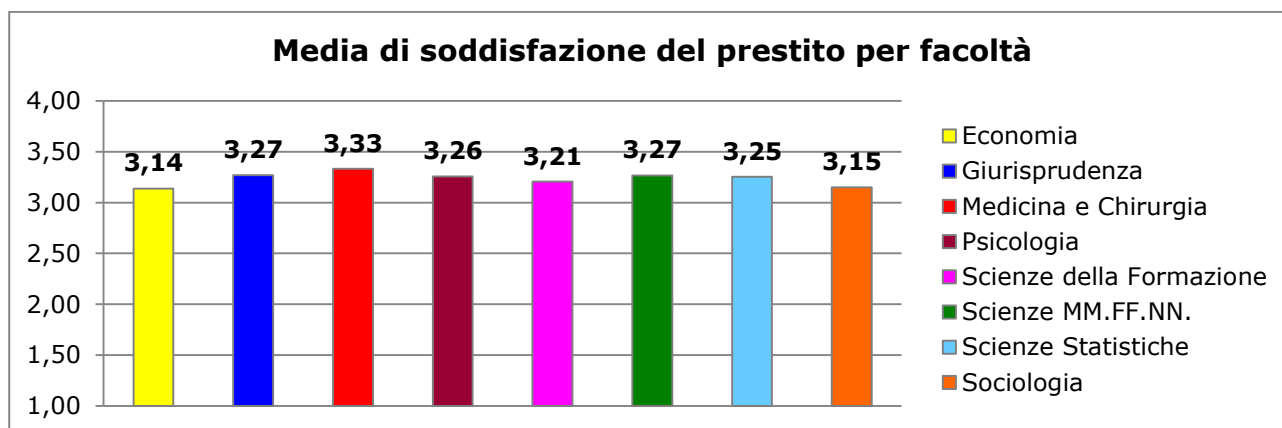


Grafico II.3.3.4 – Media di soddisfazione del prestito per facoltà

Passiamo ora alla **soddisfazione** relativa alla **BIBLIOTECA DIGITALE** DISTINTA PER **FACOLTÀ**, prendendo in esame i dati raccolti da frequentanti la BdA e non, riportati nella tabella II.3.3.3 insieme alla loro rappresentatività in percentuale rispetto al campione.

Visualizziamo poi il grado di soddisfazione di MetaBib espresso dalla totalità dei valutanti e le relative medie. Dal grafico II.3.3.5 emerge che la facoltà di Scienze MM.FF.NN ha più utenti molto soddisfatti e quelle di Economia e Sociologia hanno più utenti per nulla o poco soddisfatti. Nel grafico II.3.3.6, inoltre, si nota che i punteggi più alti sono di Scienze MM.FF.NN (3,37) e Medicina e Chirurgia (3,36), seguite da Psicologia (3,29), Scienze Statistiche (3,27) e Giurisprudenza (3,26); infine si collocano Scienze della Formazione (3,22), e a pari livello Economia e Sociologia (3,16 in entrambi i casi).

MetaBib: valutanti per facoltà					
Facoltà di afferenza	Valutanti frequentanti	Valutanti non freq.	Tot valutanti	Campione	Percentuali
Economia	93	17	110	882	12%
Giurisprudenza	102	19	121	393	31%
Medicina e Chirurgia	105	69	174	618	28%
Psicologia	208	49	257	730	35%
Scienze della Formazione	84	28	112	796	14%
Scienze MM.FF.NN.	141	66	207	1014	20%
Scienze Statistiche	34	17	51	176	29%
Sociologia	55	28	83	418	20%

Tabella II.3.3.3. – MetaBib: valutanti per facoltà

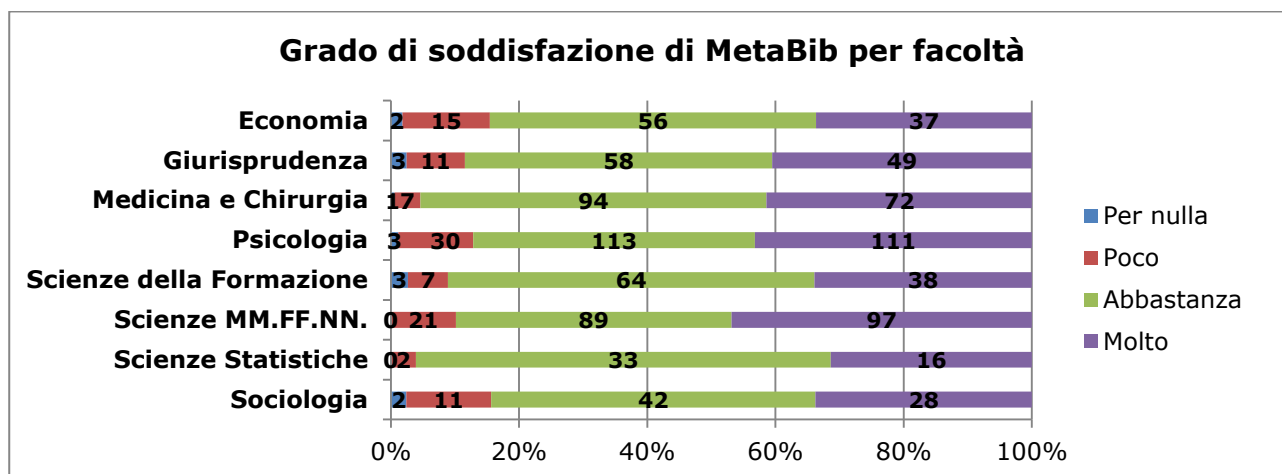


Grafico II.3.3.5 – Grado di soddisfazione di MetaBib per facoltà

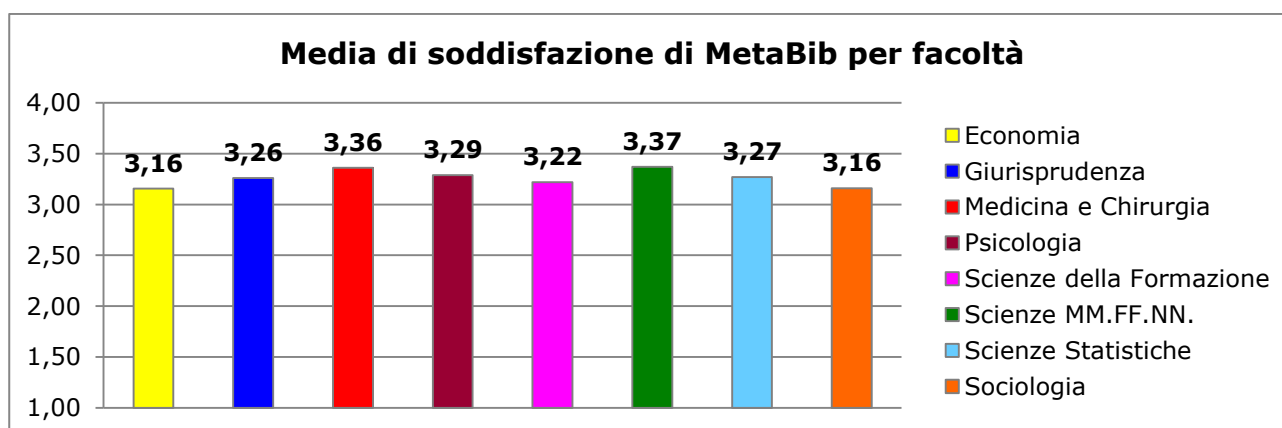


Grafico II.3.3.6 – Media di soddisfazione di MetaBib per facoltà

A questo punto di tratta di capire i motivi delle percezioni sui servizi, ricavabili dalla domanda che permetteva agli utenti di esprimere le proprie considerazioni in merito.

II.3.4. Considerazioni sui servizi

Tutti i soggetti che hanno usato almeno una volta uno o più servizi della BdA sono stati invitati a esprimere le proprie opinioni per iscritto. Hanno raccolto l'invito 544 persone su 4.511 (il 10%), cifra corrispondente al numero di utenti di almeno un servizio in loco e/o online, che hanno espresso una valutazione sui servizi bibliotecari da loro usati.

Moltissimi (107 soggetti) hanno espresso valutazioni positive sui servizi a **livello generale**: "Sono ottimi servizi e molto efficienti è un piacere utilizzarli", "Complessivamente molto buoni", "I servizi sono completi", "Trovo tutto soddisfacente e funzionale", "La sensazione è che si faccia di tutto per far lavorare bene gli utenti".

Alcuni hanno specificato le proprie opinioni su alcuni servizi in particolare e altri hanno espresso considerazioni riconducibili ad aspetti di carattere trasversale, quali ambienti, tempi di apertura, patrimonio, personale e comunicazione esterna.

Cominciamo con l'esaminare le osservazioni su specifici **SERVIZI**, partendo dai servizi fruibili *in loco* per arrivare a quelli online. In entrambi i casi i servizi verranno presentati seguendo un ordine di numerosità delle considerazioni raccolte, dal maggiore al minore.

Per quanto riguarda la **CONSULTAZIONE** del materiale cartaceo, molti esprimono le proprie considerazioni (59).

Alcuni si lamentano del fatto che talvolta **non trovano** a scaffale i libri che cercano, perché in consultazione, mal collocati o smarriti (32): "Ogni tanto non si trovano i libri in biblioteca o perché collocati in modo errato o per altri motivi che non conosco", "Libri dichiarati consultabili in realtà non ci sono o sono stati persi", "Troppi libri smarriti e/o non rinvenibili negli scaffali".

Altri fanno fatica ad orientarsi nella ricerca di libri e riviste (13): "La ricerca dei libri all'interno della biblioteca non è sempre facile", "Alle volte mi risulta poco chiaro e faticoso a trovare effettivamente la posizione dei libri", "La consultazione è piuttosto difficoltosa per chi non frequenta molto la biblioteca".

Entrambi i fenomeni sono maggiormente avvertiti presso la Sede Centrale.

Tuttavia c'è anche chi apprezza la collocazione del materiale e la scelta dello **scaffale aperto** (12): "Dopo un'iniziale spaesamento circa la classificazione dei volumi, trovo molto comoda e accessibile la disposizione dei testi", "La ricerca dei libri è facile", "In generale mi ritengo molto soddisfatta dei servizi offerti che permettono una facile e chiara individuazione del materiale nonché la possibilità di consultarlo direttamente in biblioteca, tramite prestito o fotocopia".

Infine un paio di docenti e ricercatori esprimono un malcontento legato al fatto che alcuni materiali siano in sola consultazione all'interno della biblioteca (2): "Mi disturba molto che le riviste e alcuni testi non sia possibile portarli in ufficio anche solo per farne fotocopie con calma".

Rispetto alla **SALA LETTURA**, molti lamentano il fatto che vi siano **pochi posti** in ciascuna delle tre sedi e che spesso i posti siano occupati "abusivamente" (46): "Pochi posti rispetto alle necessità", "Mancanza di sedie e posti per studiare", "Alcuni posti sono occupati da zaini e materiale di ragazzi che si allontanano dalla postazione per ore", "La gente non dovrebbe occupare posti abbandonando gli effetti personali per poi sparire per lungo tempo".

Alcuni vorrebbero più **prese elettriche** per poter lavorare con i propri portatili (8): "Ci sono poche postazioni con la disponibilità di attaccare una presa della corrente per il pc", "È insufficiente il numero di prese elettriche per il computer".

Altre considerazioni relative alla temperatura e al silenzio delle sale lettura sono rintracciabili più avanti nella parte sugli ambienti.

Riguardo al **PRESTITO**, sono state raccolte diverse considerazioni (45).

Alcuni criticano la durata limitata soprattutto in riferimento ai **libri di testo** (33): "Periodo troppo limitato per prestiti di libri", "Il prestito di 20 giorni per i libri di testo è insufficiente", "I libri di testo dovrebbero essere prestati per più di 20 giorni".

Altri vorrebbero prendere in prestito **più volumi** di quelli consentiti attualmente (6): "Il numero di libri massimi concessi in prestito dovrebbe essere aumentato", "Il limite di 5 libri prestabili (6 con certificato di tesista) è troppo basso".

C'è chi ritiene troppo severe le sanzioni previste per chi consegna i libri in **ritardo** (5): "Sui prestiti la Biblioteca è forse troppo fiscale se si ritarda di qualche giorno nella riconsegna", "Ritengo che la sospensione dal prestito per un docente che consegna i libri in ritardo sia eccessiva [...] Si dovrebbe prevedere che, se quei libri non sono stati richiesti da nessuno, il docente non deve essere sanzionato (o la sanzione deve essere inferiore)". D'altronde c'è anche chi lamenta il fatto che "i libri vengono spesso restituiti in ritardo" (1).

La percezione del prestito talvolta è influenzata dal numero di copie disponibili, ritenuto spesso basso per i libri di testo, come si può vedere successivamente nella parte sul patrimonio.

Tra coloro che esprimono **apprezzamenti** sul servizio di prestito, c'è chi elogia i servizi di rinnovo e prenotazione online, chi l'avviso telefonico sui libri prenotati e chi l'aumento del numero di volumi prestabili (5): "Ottima la possibilità di rinnovare i prestiti online", "È comodo poter sapere in anticipo se c'è la disponibilità di un determinato libro o la possibilità di riprenotarlo"; "È apprezzabile il servizio di avviso per telefono della disponibilità dei testi prenotati"; "L'incremento dei prestiti da 6 a 10 libri per i dottorandi è stato un grande passo avanti. GRAZIE".

Sul prestito vengono formulate alcune **proposte** di miglioramento, talvolta ignorando l'offerta esistente (3): "Sarebbe utile inserire un sistema MyLibrary di richiesta libri/rinnovo via web e un servizio di *libro sulla scrivania* per i docenti"; "Quando mi chiamano per avvisarmi che il libro prenotato è disponibile, spesso non posso rispondervi perché mi trovo a lezione o studio. Forse sarebbe meglio avvisare con un sms, è più veloce e più economico, a mio avviso"; "Prenotare per un certo giorno il ritiro di quelli richiesti senza doverli cercare. Il servizio potrebbe essere anche a pagamento (es. 0,5/1 euro a testo), compreso la restituzione".

Rispetto al servizio di **FOTOCOPIATURA**, diverse persone lamentano il costo, il numero delle macchine a disposizione e il loro funzionamento (34): "Le fotocopie costano troppo", "Le fotocopie potrebbero costare anche 1 cent in meno per essere più competitivi rispetto alle fotocopisterie in circolazione"; "Forse si potrebbero aggiungere altre fotocopiatrici poiché spesso si vengono a creare code per il loro uso"; "Spesso le fotocopiatrici sono guaste, alcune non di semplice utilizzo".

Alcuni però sottolineano la cortesia e la disponibilità del personale addetto al servizio fotocopiatrice e stampa – presente in Sede Centrale – e anche il basso costo (2): "Le fotocopie costano poco e gli assistenti sono sempre molto gentili e disponibili".

Per quanto riguarda **PC E RETE WIFI**, sono diversi i motivi di malcontento (33).

Alcuni criticano la lentezza e il malfunzionamento della connessione tramite WiFi (14): "Gradirei una rete WiFi più veloce, possibilmente conforme alle standard 802.11n", "Si disconnette spesso e la velocità è molto bassa", "Ogni tanto il WiFi non ne vuole sapere di funzionare, forse per il crescente utilizzo dato dall'aumento degli utilizzatori".

Altri con i terminali della biblioteca vorrebbero poter accedere liberamente ad internet e alla propria casella di posta istituzionale (13): "Non sono per nulla soddisfatta delle postazioni informatiche perché è possibile navigare solo su determinati siti e soprattutto perché da

quando la mail di ateneo è collegata alla gmail di google non vi si può più accedere”, “Sono poco soddisfatto delle postazioni informatiche perché non è più possibile visualizzare la casella di posta dell’università da quando è stata cambiata piattaforma ed è passata a google”.

Altri ancora lamentano il numero limitato di PC e la scarsa efficienza (6): “Ci sono poche postazioni”, “Spesso diverse postazioni sono spente, non funzionano o sono bloccate”, “Anche in U2 sarebbe bene avere le postazioni in piedi, come in U6, così vengono usate solo per consultazione”.

In merito ai **SERVIZI INTERBIBLIOTECARI**, alcuni mettono in evidenza delle criticità, quali i tempi lunghi di attesa per ricevere libri e articoli non posseduti dalla BdA, i vincoli territoriali, i costi da sostenere in alcuni casi e il fatto di non poter avere gli articoli a colori e/o in pdf, per via della normativa vigente (12): “Molti libri che non sono di sede impiegano troppo tempo ad arrivare”, “Impossibilità di reperire in tempo breve materiale a pagamento (tipicamente articoli di riviste a cui non siamo abbonati) attraverso la biblioteca”; “Non vengono prestati i libri presenti in altre biblioteche di Milano”, “Non trovo giusto il fatto che la fornitura di libri/articoli da altre biblioteche avvenga solo se queste sono private o molto lontane!”, “Se i paper hanno figure a colori dovrebbero essere forniti in stampe a colori”, “Per quanto riguarda la fornitura di articoli da altre biblioteche ritengo sia da implementare la possibilità (laddove realizzabile) di una forma di document delivery elettronico e non solo cartaceo (commento valido per monografie)”.

Tuttavia ci sono persone che sottolineano l’efficienza riscontrata rispetto agli stessi servizi interbibliotecari (5): “Eccellente il servizio di prestito interbibliotecario”, “Ho ottenuto i libri che mi sono serviti in prestito in tempi molto ragionevoli”, “Soprattutto la possibilità di avere in tempi rapidi pubblicazioni da altre biblioteche è essenziale per il mio lavoro”.

Rispetto al servizio di **REFERENCE** (consulenza per ricerche bibliografiche), alcuni soggetti esprimono grandi apprezzamenti (6): “Molto utile il servizio di tutoring per la ricerca bibliografica”, “I servizi sono molto buoni e soprattutto la consulenza è ottima”, “La signorina è stata molto efficiente nell’aiutarmi nella ricerca e per di più mi ha fatto capire molte cose che prima non avevo capito da sola”.

Anche i **SEMINARI** sulla ricerca bibliografica raccolgono solo consensi, per l’utilità e l’interesse degli argomenti trattati (4): “Sono stati molto interessanti i due seminari che ho frequentato negli scorsi anni”, “Molto utili le giornate di aggiornamento”.

Veniamo quindi ai servizi online, su cui si sono espressi anche gli utenti che non frequentano la BdA.

Per quanto riguarda il **CATALOGO ONLINE** (OPAC), diverse persone lamentano la scarsa usabilità, le difficoltà di accesso alle funzioni personalizzate o i periodici malfunzionamenti (26): “L’OPAC in alcuni passaggi è macchinoso e non sempre intuitivo”, “Trovo poco chiara l’indicazione dei prestiti già in corso di un dato libro presente nella sede centrale della biblioteca. A volte trovo l’indicazione: 3/2, ma non capisco cosa significhi”, “Il catalogo online crea qualche problema nella ricerca degli articoli: se non so il nome della rivista in cui sono inseriti non riesco quasi mai a trovare l’articolo che mi interessa”; “La navigazione non è delle più agevoli e - soprattutto - l’accesso dovrebbe avvenire tramite il CAS dell’Ateneo”; “Spesso il catalogo online non funziona”.

Ma c’è anche chi trova facile ed intuitivo lo stesso strumento di ricerca e chi apprezza i servizi online offerti dall’OPAC (12): “Sono servizi semplici e intuitivi da utilizzare, la ricerca dei libri è facile”, “Il servizio da me utilizzato (OPAC) lo trovo molto comodo ed efficiente”; “Ritengo molto utile il servizio OPAC perché è possibile cercare i libri che mi servono anche da casa”, “Il

servizio OPAC è molto utile e permette una più ottimale gestione del materiale e del periodo di prestito”.

In riferimento alla **BIBLIOTECA DIGITALE**, diversi soggetti lamentano difficoltà di utilizzo legate all’interfaccia di Metabib e/o a quella di specifiche banche dati e talvolta fanno fatica ad accedere da casa alle risorse elettroniche (23): “Non trovo per nulla facile l'utilizzo del MetaBib”, “Trovo difficoltoso l’accesso agli argomenti trattati nelle riviste online”, “La ricerca su MetaBib non è particolarmente rapida. Meglio usare singole banche dati”; “Banche dati: mi trovavo molto bene con la ricerca su piattaforma CSA; molto meno bene sulla nuova piattaforma Proquest”; “Poco soddisfacente il sistema di consultazione delle riviste elettroniche anche fuori sede”.

Tuttavia si trovano anche varie persone soddisfatte del medesimo servizio (10): “La biblioteca digitale è utilissima”, “Il servizio è efficiente e offre l’accesso a moltissime riviste”, “Gestione servizi elettronici molto buona”, “Interessante la possibilità di poter consultare molte banche dati, riviste elettroniche e contributi scientifici anche da casa”.

Rispetto al **SITO WEB** della BdA, alcuni riscontrano una scarsa usabilità, navigabilità o attrattiva grafica (10): “Il sito è confusionario e non di facile e veloce utilizzo”, “Il sito web è spesso farraginoso, non si capisce quali sono i link che spiegano e quelli che portano alle pagine d’uso”, “Il sito è poco accattivante e risulta quasi inutile”.

Altri, invece, lo trovano chiaro e completo (3): “Il sito è chiaro e di facile utilizzo”, “Sito web completo”.

Passiamo ora agli **ASPETTI** trasversali ai servizi erogati, seguendo anche in tal caso un ordine di quantità delle considerazioni raccolte, dal maggiore al minore.

Molte persone, in riferimento ai servizi di prestito, di consultazione o di biblioteca digitale, esprimono considerazioni sul **PATRIMONIO** (quantità e qualità di libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc.).

Tanti pensano che sia scarso il numero di copie disponibili, soprattutto rispetto ai libri di testo, o vorrebbero che venissero acquistate **più copie** di determinati volumi, onde evitare lunghe attese per la consultazione o il prestito (52): “Mettere a disposizione più copie dei libri di testo utilizzati per studiare, soprattutto quelli più costosi in libreria”, “Prendere più copie almeno dei manuali più importanti e utilizzati”, “Spesso i libri in consultazione sono andati persi e i tempi di attesa per il prestito dei libri sono troppo lunghi”, “Nella biblioteca della Sede di Medicina sono pochi i libri effettivamente in prestito per tutti gli studenti, molti libri sono solo ammessi al prestito CIDIS”; “È un peccato che talvolta esista una sola copia (prestabile) di un libro”.

Rispetto al materiale cartaceo ed audiovisivo, alcuni lamentano una certa carenza di libri, riviste o DVD e di rado criticano perfino lo stato del materiale (18): “Sono disponibili pochi libri sia per la consultazione che per il prestito”, “Disponibilità ridotta o assente per i libri di testo di recente pubblicazione. Mancato reintegro dei libri che risultano smarriti in OPAC”; “Non è fornitissima. Alcuni giornali non sono disponibili”; “C’è poco materiale audiovisivo accessibile”; “Spesso i libri sono pochi e molti sono sottolineati e rovinati”.

Rispetto alla biblioteca digitale, alcuni vorrebbero **più abbonamenti** a ejournal, più ebook e più accessi o abbonamenti a determinate banche dati (18): “Mancano gli abbonamenti online di alcune riviste che sarebbero invece molto utili”, “L’accesso alle riviste elettroniche spesso è disponibile solo per volumi relativamente recenti”, “Trovo a dir poco fondamentale per lo studio la consultazione gratuita delle riviste elettroniche”; “Continuare con l’acquisto di materiale digitale anche per i libri dove è già possibile”; “Spesso mi trovo a dover usare AIDA e a dover

attendere anche mezz'ora per poter accedere; non è possibile aumentare il numero di licenze dalle 2 che sono?”.

C'è poi chi esprime **apprezzamenti**, anche in relazione alla giovane età della biblioteca (7): “La biblioteca offre quello che può offrire ragionevolmente una biblioteca di istituzione recente e multidisciplinare alla ricerca specialistica”, “Molto fornita, anche di testi in lingua originale”, “È ricca di libri di testo e riviste”.

Un paio di persone vorrebbero fruire in formato elettronico del materiale attualmente esistente solo in formato cartaceo (2): “Potrebbe essere utile iniziare a digitalizzare i testi o lavorare in tal senso con i docenti. In tal modo tutti potrebbero avere accesso ad un testo per la preparazione dell'esame in formato elettronico e sarebbe anche più sostenibile ecologicamente”.

Diverse persone esprimono considerazioni sugli **AMBIENTI** della BdA (comfort, luminosità, silenzio, temperatura etc.).

Parecchi riscontrano un eccesso di **rumorosità**, causata dalle persone o dalla disposizione dei posti nello spazio, soprattutto in Sede Centrale (30): “La sala lettura è spesso rumorosa, c'è poco controllo sul rispetto del silenzio”, “Alcuni fanno chiamate col cellulare o chiacchierano a lungo”, “Chi è alla ricerca disturba involontariamente l'attenzione di chi studia”, “La maggior parte dei posti a sedere sono in corridoio (frequente passaggio di persone/rumori)”, “Vicino al passaggio riservato verso l'edificio U7, si sente spesso un fischio fastidioso”.

Inoltre alcuni lamentano l'inadeguatezza della **temperatura** in vari mesi dell'anno (16): “Temperature troppo calde o troppo fredde”, “D'estate fa troppo caldo”, “Il clima è spesso molto freddo in inverno”.

Ma c'è anche chi apprezza **silenzio, luminosità, comfort** e ampiezza degli **spazi** (16): “La sala lettura è tranquilla e silenziosa”, “È un ambiente adatto allo studio, luminoso, silenzioso e comodo”, “Ampi spazi”.

Infine un utente esprime un desiderio di dislocazione delle sedi legato a un modello organizzativo dei sistemi bibliotecari di ateneo differente: “Sarebbe bello se la Biblioteca avesse una sede fisica per ciascun dipartimento (o almeno per quelli più lontani), conservando ciascun libro nel Dipartimento più opportuno (ad esempio, i libri di Matematica, nel Dip. di Matematica)”.

Per quanto riguarda il **PERSONALE** bibliotecario, diversi lodano **cortesìa, disponibilità, competenza e rapidità** nella risoluzione dei problemi (21): “Personale cortese, preparato e disponibilissimo”, “Le persone che lavorano in Biblioteca sono sempre disponibili”, “Personale ben disposto e qualificato”, “Sono molto rapidi. Il personale è sempre gentilissimo, disponibile a venire incontro alle necessità e molto competente”.

Altre persone, invece, riscontrano **scarsa efficacia ed efficienza** (13): “A volte il personale è un po' carente, soprattutto nella relazione con l'altro”, “Il personale dovrebbe essere un po' più socievole soprattutto nel momento in cui si ha difficoltà nella ricerca dei testi”, “Personale non sempre cortese ed efficiente”, “Quando ho chiesto al personale se era possibile recuperare un titolo la ricerca è stata lunga e confusa”.

Un certo numero di persone critica **GIORNI E ORARI DI APERTURA** (22), in diversi casi perché chiude troppo presto nel pomeriggio e in un paio di casi perché non è aperta nel week end e per tutto il mese di agosto: “Non mi soddisfano gli orari delle sale letture, dovrebbero aprire prima e chiudere dopo, per questo sono molto felice dell'iniziativa in U12”, “Sarebbe utile tenere le biblioteche d'ateneo aperte più a lungo, oltre le 18.30”, “Apertura al sabato!”, “Devono restare aperte di più e per un lungo periodo anche in estate”.

Rispetto alla **COMUNICAZIONE** esterna dei servizi erogati dalla BdA, alcuni vorrebbero **maggiori indicazioni** per capire il funzionamento dei servizi o per orientarsi nella ricerca del materiale (10): "Non è chiaro il funzionamento", "Non è molto facile capire i servizi offerti in più rispetto a ciò che posso trovare online ricercando direttamente da Google Scholar (ad esempio)", "Maggiori indicazioni sulla mappa per orientarsi sulla ricerca dei testi sugli scaffali".

Altri suggeriscono di potenziare la **promozione** dei servizi bibliotecari attraverso varie modalità (9): "Penso sia una grande fortuna poter usufruire di una biblioteca così ben fornita e attrezzata, però credo che andrebbero pubblicizzati un po' di più i servizi che offre", "Portare meglio a conoscenza dei servizi bibliotecari, magari lasciando più volantini in giro per l'Ateneo o in classe dopo le lezioni...", "Forse occorrerebbe prevedere la promozione di seminari in preparazione alla ricerca bibliografica fin dal secondo anno", "L'utilizzo della biblioteca digitale dovrebbe essere pubblicizzato maggiormente dall'università e dai professori [...] È assurdo che molti miei compagni non sappiano nemmeno dell'esistenza di questo servizio, sicuramente di un'utilità enorme".

Dopo aver quantificato le affermazioni riconducibili a ciascuna categoria e sottocategoria, con il grafico II.3.4 mettiamo in evidenza il numero dei **soggetti** che esprimono **considerazioni positive o negative**, a livello generale e per ciascun servizio o aspetto trasversale.

In particolare segnaliamo che le considerazioni negative rispetto a sala lettura, prestito e ambienti sono rispettivamente 53, 44 e 45 (anziché 54, 45 e 46) poiché in tutti e tre i casi la stessa persona è insoddisfatta per due motivi diversi riconducibili allo stesso servizio (es. durata del prestito e sanzioni per il ritardo nella consegna dei libri).

Come si evince dal grafico II.3.4, a livello complessivo prevalgono nettamente le considerazioni negative (460) su quelle positive (210), pur avendo raccolto valutazioni medio-alte dall'intero campione per ciascun servizio (v. paragrafi II.3.1 e II.3.2). D'altronde accade spesso che siano proprio gli utenti più insoddisfatti a cogliere l'occasione di uno spazio di verbalizzazione per esprimere il proprio malcontento; chi è pienamente soddisfatto, invece, si limita ad attribuire un punteggio e non aggiunge commenti oppure esprime una percezione complessivamente positiva, senza entrare nel merito di alcun servizio in particolare.

Passando in rassegna i servizi *in loco*, possiamo notare che raccolgono il maggior numero di considerazioni negative i seguenti servizi: sala lettura (53), consultazione (47) e prestito (44), seguiti da fotocopiatura (34), PC e WiFi (33). Al contrario registrano solo considerazioni positive il reference (6) e i seminari (4), seguiti dai servizi interbibliotecari, in cui il malcontento espresso da alcuni (12) è bilanciato da una certa soddisfazione espressa da altri (5). Per leggere correttamente questi dati è opportuno ricordare (v. grafico II.1.1 a p. 40) che i primi servizi citati coincidono con quelli usati da più persone (da 2.454 per la consultazione a 1.376 per PC e WiFi), mentre gli ultimi tre sono quelli usati da una minoranza (da 535 per i servizi interbibliotecari a 107 per i seminari).

Rispetto ai servizi online, se si pensa al numero di utenti che avrebbero potuto esprimere commenti in merito (v. grafico II.1.1 a p. 40 e II.1.3 a p. 42), sorprende il basso numero di considerazioni negative, soprattutto rispetto all'OPAC (26 su 3.083) e al sito web (10 su 2.043).

Per quanto riguarda gli aspetti trasversali ai servizi, a cui sono state ricondotte molte considerazioni, si vede immediatamente che il patrimonio e gli ambienti raccolgono parecchie criticità; i tempi di apertura e la comunicazione esterna registrano solo considerazioni negative, mentre il personale vede una prevalenza di giudizi positivi su quelli negativi.

Queste opinioni vanno però integrate con quelle emerse dalla domanda del questionario che chiedeva di esprimere considerazioni proprio sugli aspetti peculiari di un sistema bibliotecario di ateneo (v. paragrafo III.1.4, pp. 86-92).

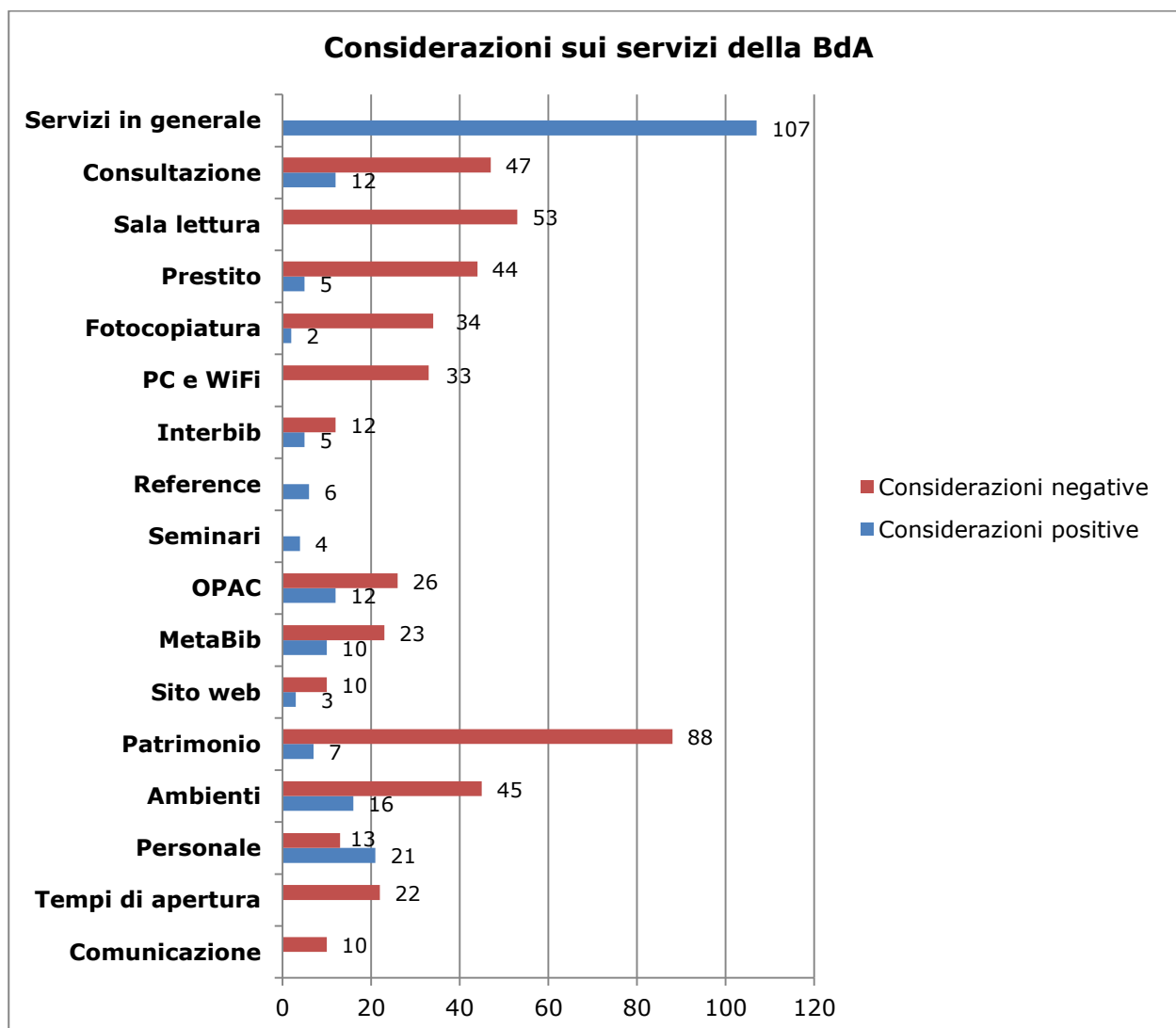


Grafico II.3.4 – Considerazioni sui servizi della BdA

Ricordiamo infine che dei 14 suggerimenti di miglioramento raccolti in questa sede, 9 sono relativi a una maggiore promozione dei servizi, 3 riguardano il servizio di prestito e 2 il patrimonio. Tanti altri suggerimenti di miglioramento emergono nel paragrafo dedicato all'analisi della specifica domanda del questionario (v. paragrafo IV.3, pp. 121-131).

II.4. Servizi bibliotecari – importanza

A tutti coloro che hanno partecipato all'indagine è stato chiesto di esprimere il grado di importanza attribuito a vari servizi di un sistema bibliotecario di ateneo, sempre nella scala 1-4, al fine di poter valutare la priorità degli interventi migliorativi da realizzare a parità di livello di insoddisfazione.

II.4.1. Frequentanti la BdA e non – importanza dei servizi

Le **risposte fornite dall'intero campione** (5.231 soggetti) sono rappresentate nel grafico seguente.

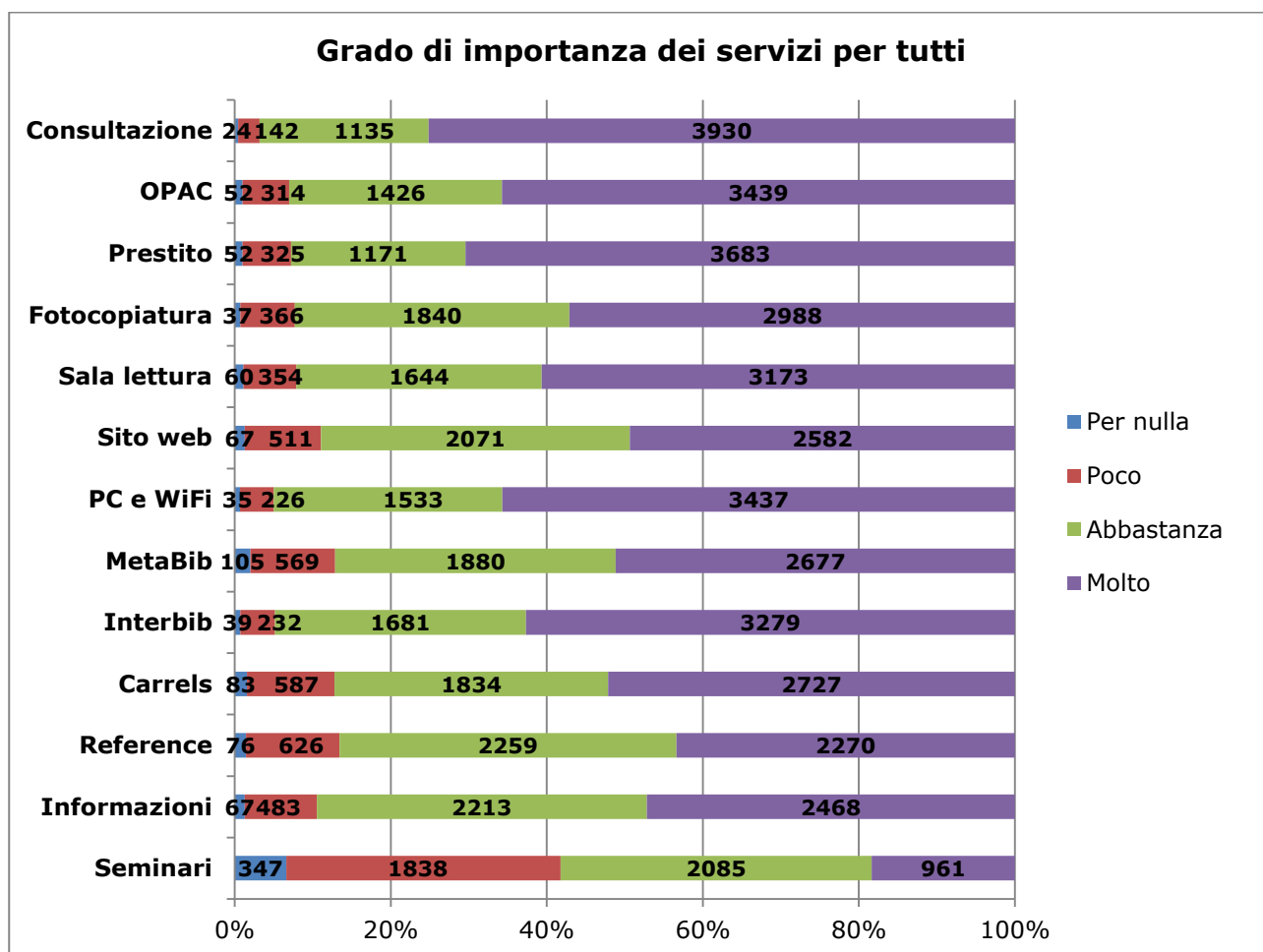


Grafico II.4.1.1 – Grado di importanza dei servizi per tutti

Dal grafico, che presenta i servizi nell'ordine dai più usati ai meno usati (v. grafico II.1.1 a p. 40), risulta evidente che i tre servizi ritenuti molto importanti da più persone sono anche quelli usati dalla maggioranza del campione, cioè consultazione, prestito e OPAC; viceversa i servizi ritenuti per nulla o poco importanti sono quelli usati da meno persone, spesso perché non

conosciuti, *in primis* i seminari, seguiti da reference, carrels, MetaBib e sito web (v. grafico II.2.1.1 a p. 49 e grafico II.2.2.1 a p. 50).

Vediamo ora la media di importanza attribuita ai servizi. Nel grafico II.4.1.2 è possibile individuare tre fasce di importanza: alta, media e bassa. Nella fascia di importanza alta si collocano consultazione (3,71), prestito (3,62), PC e WiFi (3,60), OPAC (3,58), servizi interbibliotecari (3,57) e sala lettura (3,52); nella fascia di importanza media si collocano fotocopiatura (3,49), carrels (3,38), sito web (3,37), MetaBib (3,36), informazioni (3,35) e reference (3,29); nella fascia bassa si collocano solo i seminari (2,70).

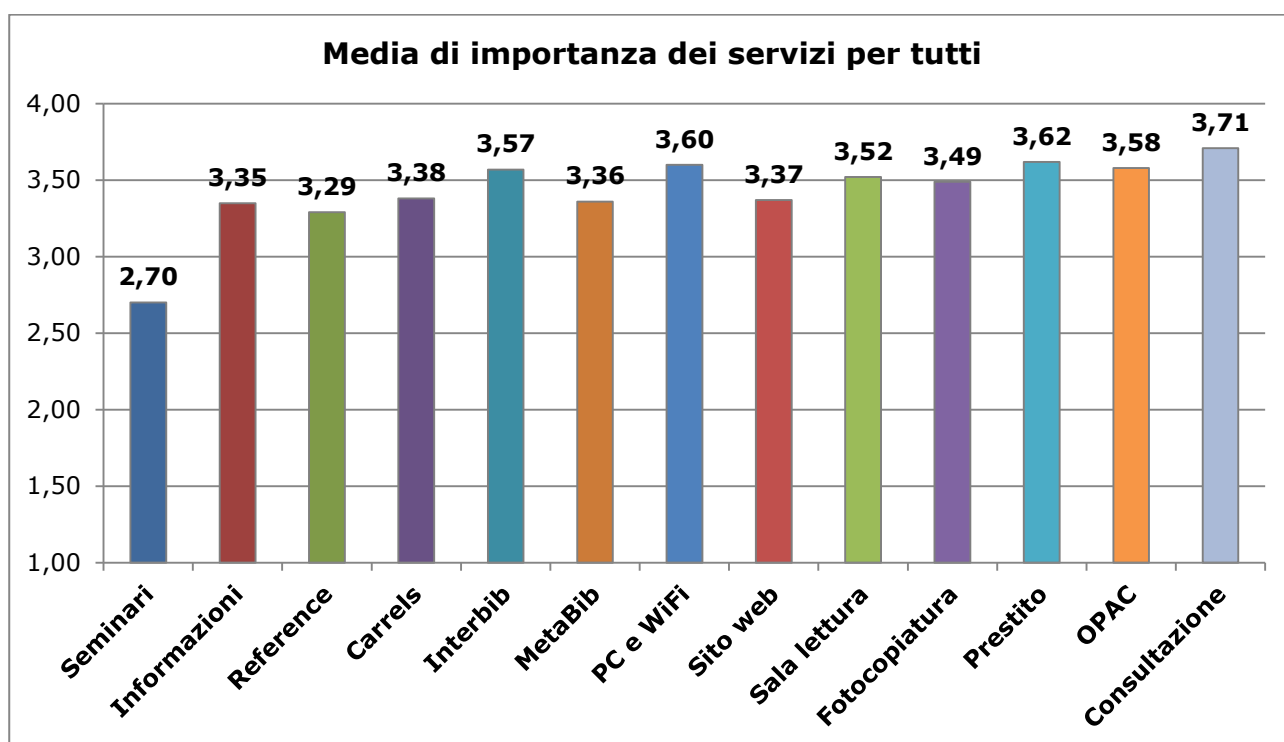


Grafico II.4.1.2 – Media di importanza dei servizi per tutti

Per capire se possano esservi dei **nessi tra l'importanza attribuita ai servizi** di un sistema bibliotecario di ateneo **e il fatto di non utilizzarli** presso la BdA, perché non si conoscono o non si ritengono utili per se stessi, riportiamo nel grafico II.4.1.3 la somma delle risposte di frequentanti e non rispetto ai motivi del non uso di alcuni servizi, tralasciando il motivo dell'insoddisfazione che presuppone il fatto di aver usato almeno una volta il servizio.

Dal grafico risulta evidente che da una parte i servizi meno conosciuti sono nell'ordine MetaBib, i seminari, i carrels, il reference e il sito web, cioè gli stessi ritenuti scarsamente importanti da molti soggetti; dall'altra i servizi ritenuti meno utili (a livello individuale o allo stato attuale) sono i servizi interbibliotecari, il servizio informazioni, il sito web, i seminari e PC e WiFi, che invece in alcuni casi sono ritenuti molto importanti.

Possiamo quindi ipotizzare che in alcuni casi l'ignoranza di determinati servizi presso la BdA incida sull'attribuzione di importanza a livello generale, ma non possiamo sostenere che vi sia un nesso diretto tra i due fenomeni, tanto è vero che la biblioteca digitale, pur essendo sconosciuta ai più (soprattutto studenti), è ritenuta alquanto importante.

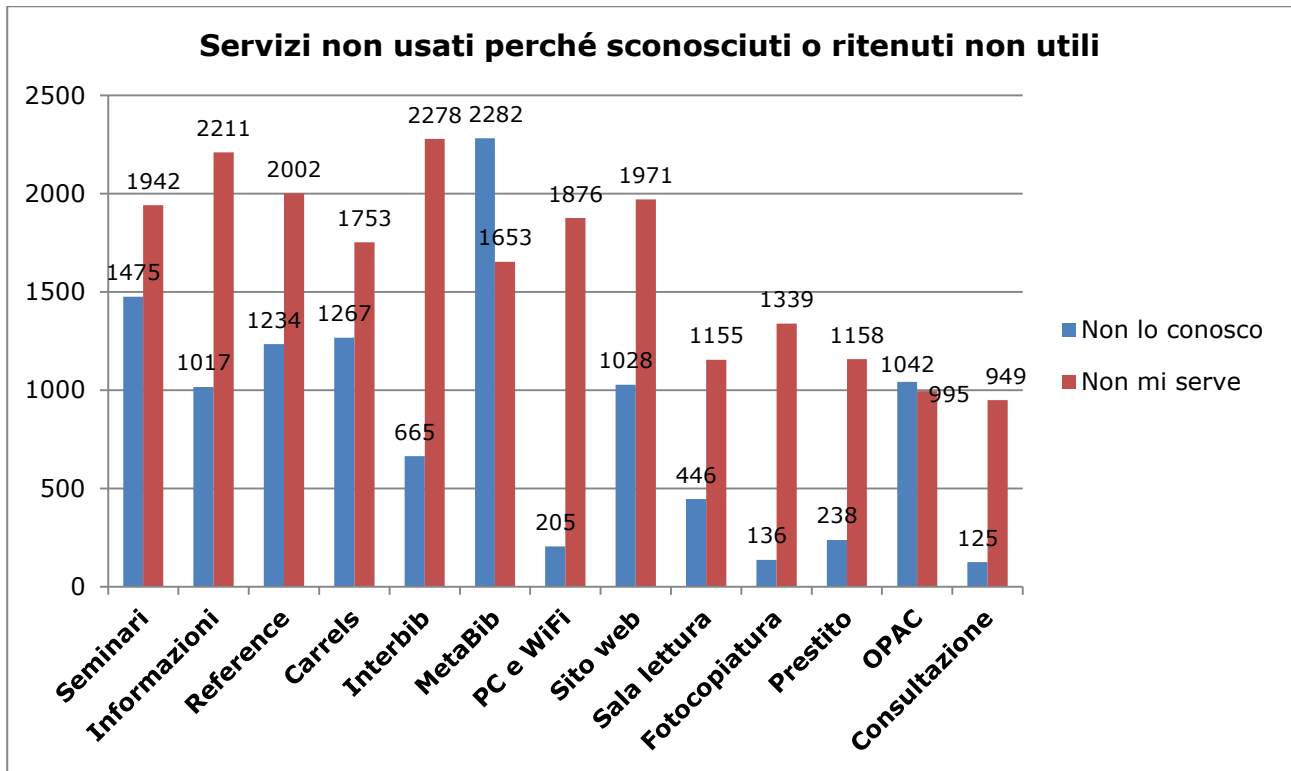


Grafico II.4.1.3 – Servizi non usati perché sconosciuti o ritenuti non utili

A questo punto siamo curiosi di scoprire se **l'importanza attribuita ai servizi da parte di chi ha usato almeno una volta gli stessi servizi presso la BdA** differisce o meno da quella proveniente dall'intero campione, composto da molti utenti che non conoscono e/o non hanno mai usato alcuni servizi.

Nel grafico II.4.1.4 mostriamo così le medie di importanza di tutti gli utenti frequentanti e non la BdA che hanno usato almeno una volta i servizi esaminati: si vede immediatamente che l'importanza attribuita ai servizi da parte degli effettivi utenti è superiore per ciascun servizio. Mettendo i servizi in ordine di *delta*, dal maggiore al minore, si ottiene il seguente elenco: seminari (+0,91), MetaBib (+0,49), carrels (+0,39), reference (+0,34), informazioni (+0,31), sala lettura (+0,29), interbib (+ 0,28), prestito (+0,28), OPAC (+0,24), sito web (+0,23), fotocopiatura (+0,19), PC e WiFi (+0,17), consultazione (+0,14).

Anche in questo caso si può notare che tra i servizi che acquisiscono maggiore importanza, una volta sperimentati, vi sono proprio i servizi meno conosciuti, cioè i seminari, MetaBib, i carrels, e il reference. In particolare si sottolinea lo scarto di percezione relativa ai seminari sulla ricerca bibliografica, considerati molto importanti dopo averne seguito almeno uno.

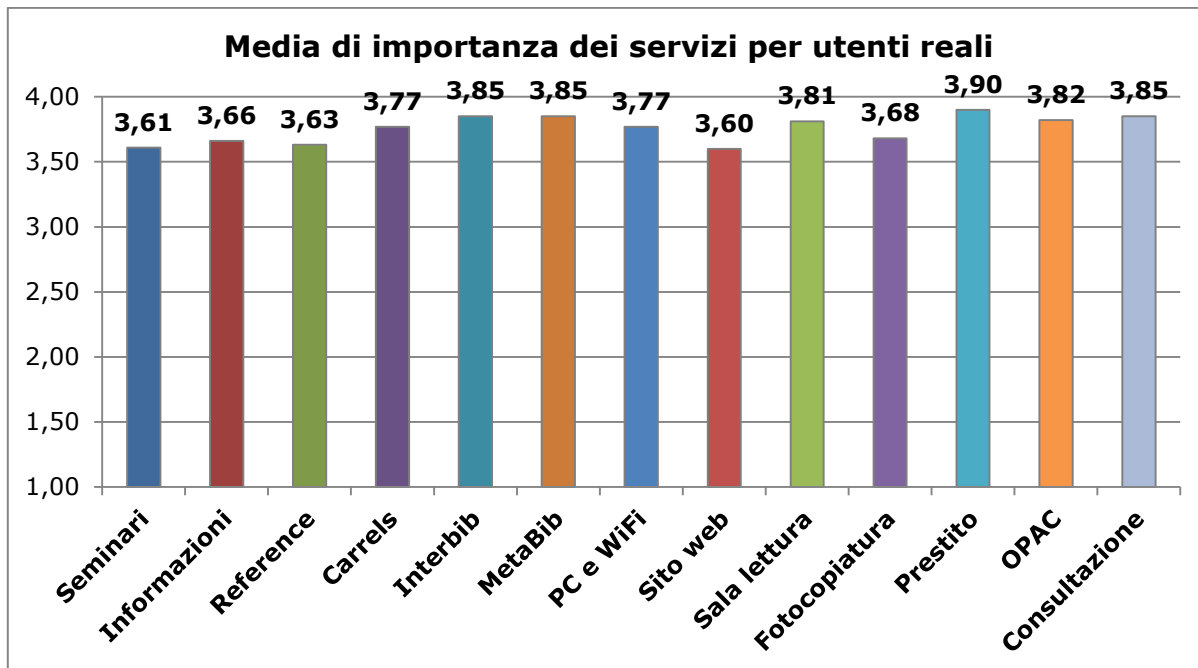


Grafico II.4.1.4 – Media di importanza dei servizi per utenti reali

Prima di passare al confronto tra importanza e soddisfazione, riportiamo nel grafico seguente le medie di soddisfazione, sommando i punteggi ottenuti da frequentanti e non frequentanti rispetto ai servizi online.

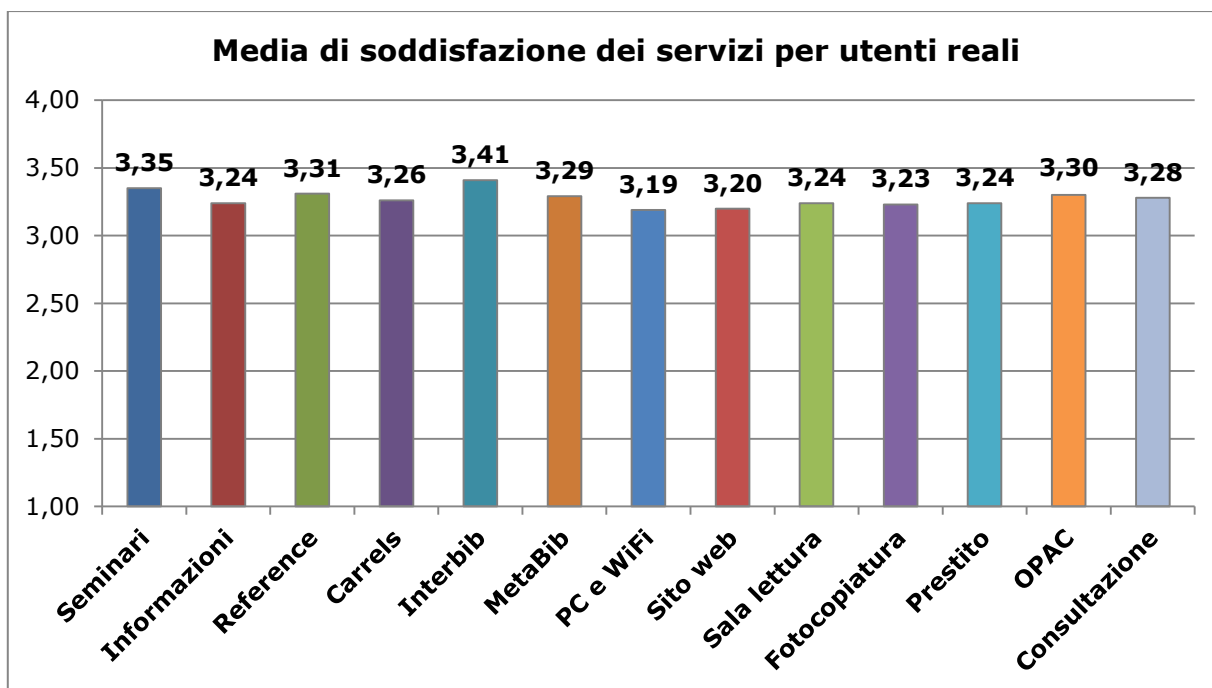


Grafico II.4.1.5 – Media di soddisfazione dei servizi per utenti reali

II.4.2. Confronto soddisfazione/importanza rispetto ai servizi

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 specchietto.

<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, 5.231 soggetti) con quelli della soddisfazione, espressa solo da coloro che hanno usato almeno una volta ciascun servizio (massimo 2.454 per la consultazione e minimo 107 per i seminari).

Dal grafico cartesiano II.4.2.1, 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 un paio di casi – al di sotto della freccia rossa – è addirittura superiore.

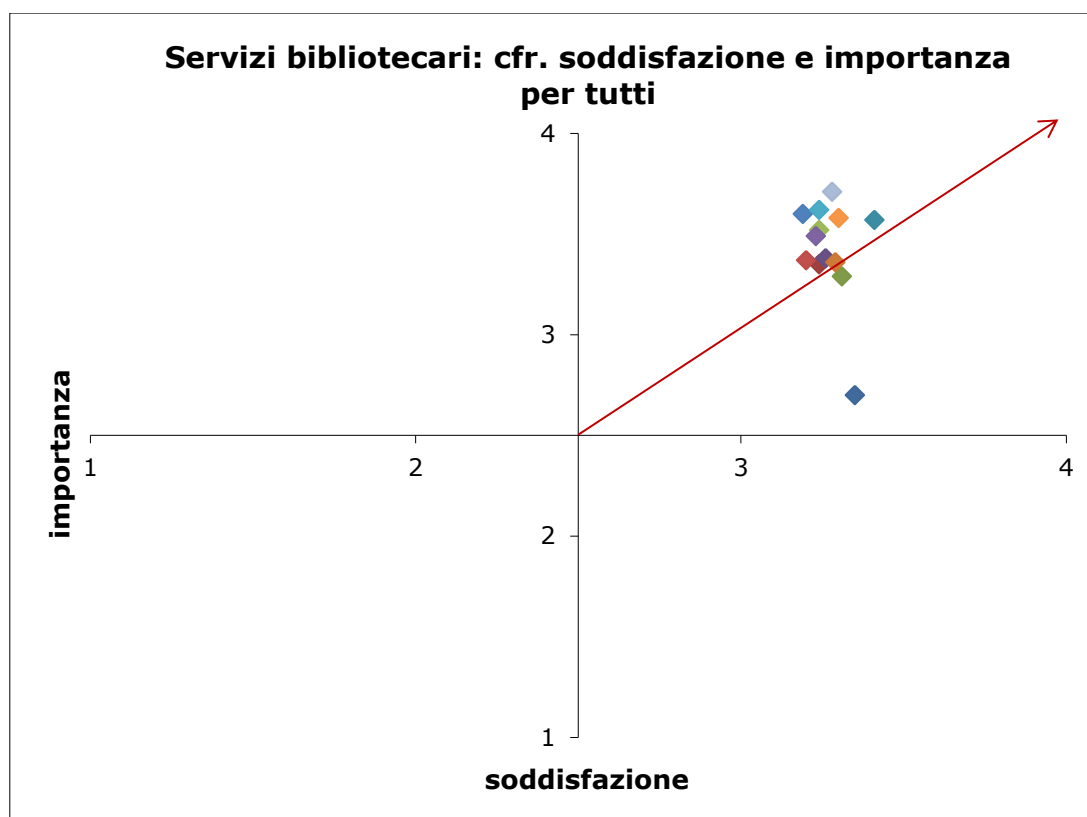


Grafico II.4.2.1 – Servizi bibliotecari: cfr. soddisfazione e importanza per tutti

Focalizziamoci ora sull'area del grafico di interesse (v. grafico II.4.2.2) per fare ulteriori osservazioni:

- il grado di soddisfazione risulta superiore a quello di importanza nel caso dei seminari (+0,65) e del reference (+0,02);
- il rapporto è invece invertito per i seguenti servizi in ordine di *delta*, dal maggiore al minore: consultazione (-0,43), PC e WiFi (-0,41), prestito (-0,38), OPAC (-0,28), sala lettura (-0,28), fotocopiatura (-0,26), sito web (-0,17), servizi interbibliotecari (-0,16), carrels (-0,12), servizio informazioni (-0,11), MetaBib (-0,07).

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 espressi nell'indagine.

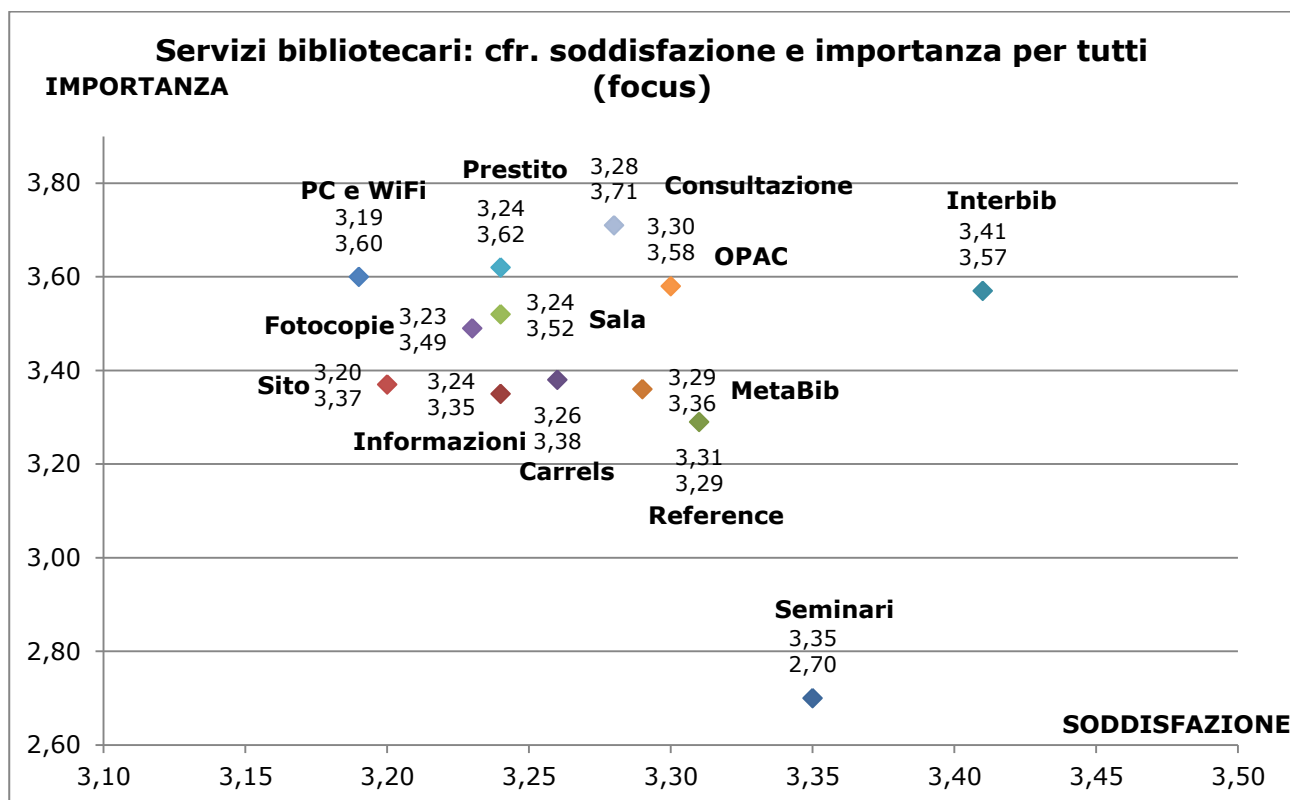


Grafico II.4.2.2 – Servizi bibliotecari: cfr. soddisfazione e importanza per tutti (focus)

Come abbiamo visto, però, l'importanza attribuita ai servizi da parte degli utenti reali differisce molto da quella attribuita dalla totalità del campione, composto da molti utenti potenziali che non hanno idee precise su alcuni servizi. Prima di prendere decisioni in merito alla riduzione delle risorse, quindi, varrebbe la pena di vedere i grafici relativi al confronto tra soddisfazione e importanza da parte dei **medesimi soggetti**.

Nel grafico II.4.2.3 si vede subito che in tal caso non ci sono servizi la cui importanza attribuita sia inferiore alla soddisfazione, mentre con il grafico II.4.2.4 si può notare che lo scarto tra importanza e soddisfazione diventa più ampio per tutti i servizi.

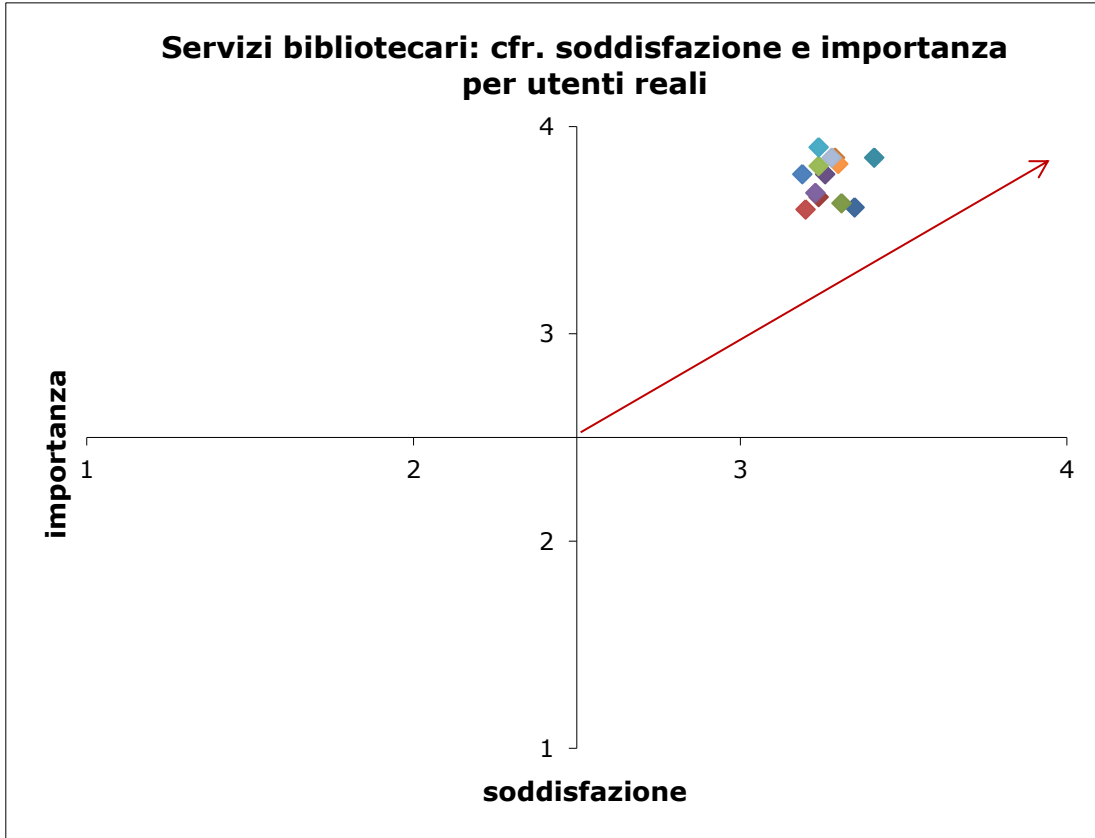


Grafico II.4.2.3 – Servizi bibliotecari: cfr. soddisfazione e importanza per utenti reali

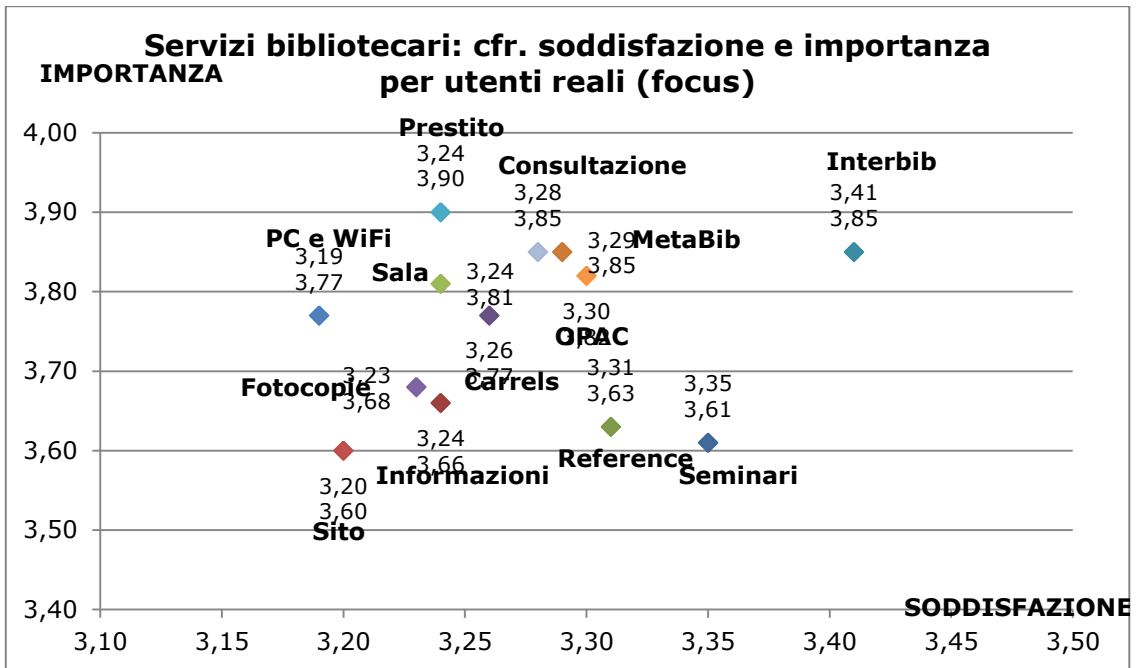


Grafico II.4.2.4 – Servizi bibliotecari: cfr. soddisfazione e importanza per utenti reali (focus)

I servizi elencati in ordine di *delta* tra soddisfazione e importanza, da quello maggiore a quello minore, sono i seguenti: prestito (-0,66), PC e WiFi (-0,58), consultazione (-0,57), sala lettura (-0,57), MetaBib (-0,56), OPAC (-0,52), carrels (-0,51), fotocopiatrice (-0,45), interbib (-0,44), informazioni (-0,42), sito web (-0,40), reference (-0,32), seminari (-0,26). Laddove lo scarto è minore si verifica quindi un maggiore equilibrio tra importanza attribuita e qualità percepita.

Alla luce di questi risultati, si potrebbe ipotizzare che un maggiore utilizzo di alcuni servizi poco conosciuti ma ritenuti molto importanti e altamente apprezzati una volta sperimentati, quali i seminari e il reference, potrebbe innalzare la soddisfazione complessiva per la BdA. Per raggiungere questo obiettivo bisognerebbe promuovere maggiormente certi servizi "strategici", il cui incremento di uso (domanda) fosse compatibile con le risorse a disposizione (offerta).

III. Aspetti peculiari di un sistema bibliotecario

Dopo aver esaminato la parte dell'indagine che vagliava i servizi offerti dalla BdA, passiamo a quella inerente i cosiddetti "aspetti peculiari di un sistema bibliotecario".

In primo luogo è stato chiesto a tutti di valutare il grado di importanza dei seguenti aspetti di un sistema bibliotecario (sempre nella scala 1-4):

- 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)
- Servizi fruibili in biblioteca (ricchezza, varietà e qualità)
- Servizi fruibili online (ricchezza, varietà e qualità).

In secondo luogo agli utenti che frequentano una delle tre sedi la BdA è stato chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione sui medesimi aspetti, consentendo di astenersi dal giudicare aspetti ignorati o non usati.

Agli utenti che non frequentano la BdA ma che potrebbero usare i servizi online, invece, è stato chiesto di esprimere una valutazione sugli aspetti conosciuti tra i seguenti:

- Comunicazioni per email, sul sito (chiarezza e tempestività)
- Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)
- Patrimonio: ebook, ejournal etc. (quantità e qualità)
- Servizi fruibili online (ricchezza, varietà e qualità).

In terzo luogo è stato proposto a tutti di esprimere le proprie considerazioni sugli aspetti peculiari della BdA.

Nell'esaminare le risposte raccolte, in modo speculare alla parte sui servizi, partiremo dai dati sulla soddisfazione per poi incrociarli con quelli sull'importanza.

III.1. Aspetti peculiari – soddisfazione

Prima prenderemo in esame le risposte dei frequentanti, poi quelle dei non frequentanti la BdA e successivamente le fonderemo nell'analisi approfondita della soddisfazione su vari aspetti, secondo diverse variabili del campione (tipologia di utente, facoltà, sede della BdA); infine esamineremo le considerazioni espresse nella domanda aperta e facoltativa.

III.1.1. Frequentanti la BdA – soddisfazione per aspetti

Visualizziamo subito le risposte raccolte da tutti coloro che frequentano una delle sedi della BdA (3.589 soggetti) in merito alla valutazione degli aspetti peculiari, ricordando che il grado di soddisfazione veniva espresso sempre nella scala a quattro valori (per nulla, poco, abbastanza, molto) e che era possibile astenersi dal giudizio per gli aspetti ignorati o non usati.

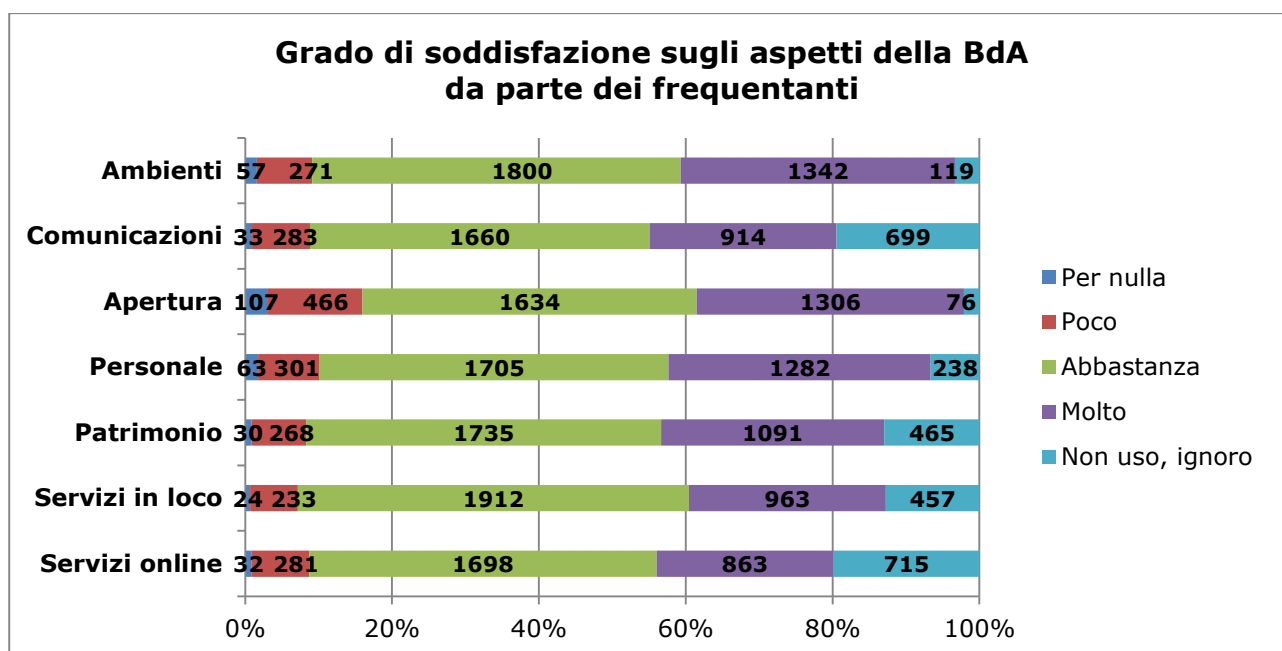


Grafico III.1.1.1. – Grado di soddisfazione sugli aspetti della BdA da parte dei frequentanti

In questo grafico si può notare che gli aspetti più ignorati sono i servizi online (715) e le comunicazioni (699), mentre quelli meno ignorati e di conseguenza valutati da un numero maggiore di utenti sono l'apertura – intesa come giorni e orari di apertura – (76) e gli ambienti (119). Si collocano in una fascia intermedia il personale (238), i servizi *in loco* (457) e il patrimonio (465).

Rispetto al grado di soddisfazione, l'aspetto più critico è decisamente quello dei tempi di apertura, poiché vede il maggior numero di utenti per nulla o poco soddisfatti; al contrario, quello che riscuote maggiore successo sembra essere quello degli ambienti.

Le medie di soddisfazione sulla base dei valutanti, rappresentate nel grafico successivo, ci aiuteranno a capire meglio le valutazioni emerse.

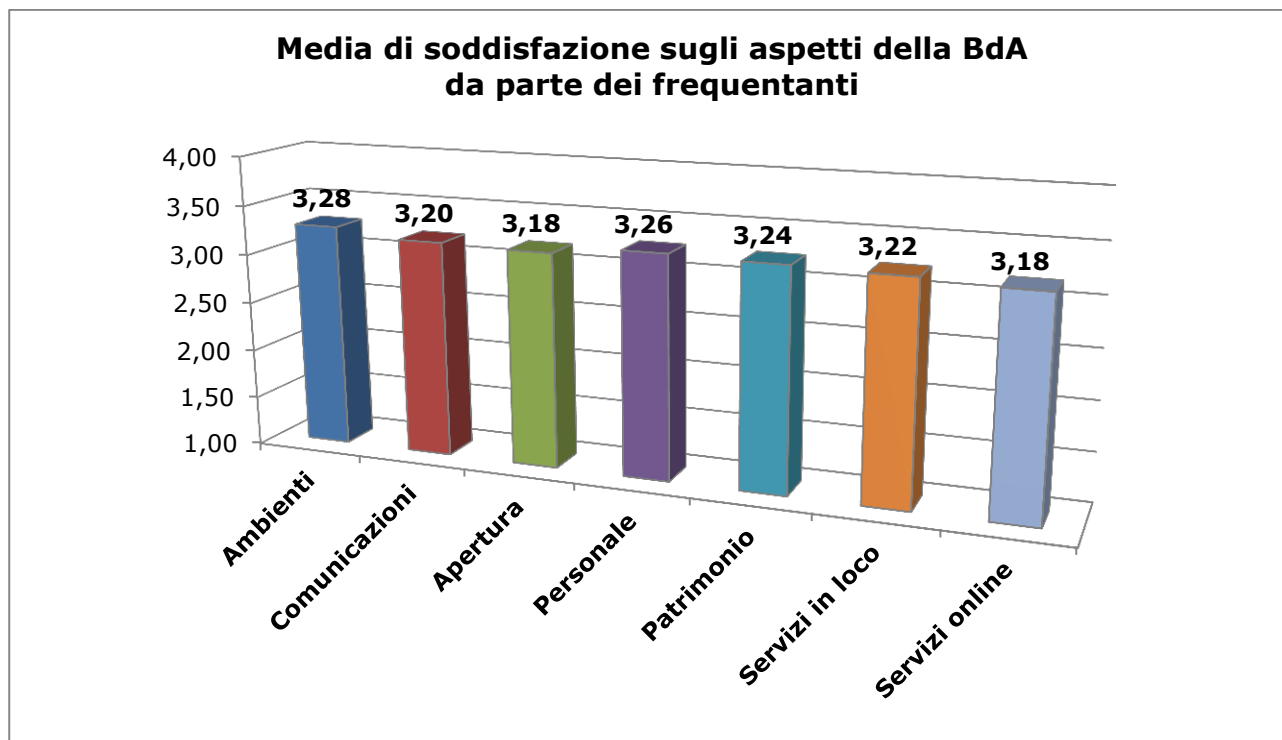


Grafico III.1.1.2. – Media di soddisfazione sugli aspetti della BdA da parte dei frequentanti

Prendendo in esame le medie di soddisfazione, si può constatare che i tempi di apertura ottengono lo stesso punteggio dei servizi online e che la media di 3,18/4 corrisponde a una valutazione di 8/10.

In ordine crescente, seguono le comunicazioni (3,20), i servizi *in loco* (3,22), il patrimonio (3,24), il personale (3,26) e gli ambienti (3,28). Potremmo allora affermare che questo ultimo aspetto della BdA, che ottiene un punteggio paragonabile a 8,20/10, si aggiudica il primo posto tra gli elementi che incidono positivamente sulla qualità percepita a livello complessivo.

III.1.2. Non frequentanti la BdA – soddisfazione per aspetti

Passiamo alle risposte pervenute da coloro che non frequentano la BdA ma che potrebbero usarne i servizi online o conoscere alcuni aspetti fruibili a distanza (1.642 persone).

Con il grafico III.1.2.1 scopriamo immediatamente che esistono molto utenti "remoti", che conoscono e usano a distanza la BdA pur non frequentandola.

In tal caso la metà dei rispondenti non ha saputo esprimere un giudizio sul patrimonio (828), mentre oltre il 60% ha valutato il personale.

Le valutazioni più positive riguardano proprio il personale, mentre quelle più negative concernono le comunicazioni.

Per quanto riguarda le medie di soddisfazione, rappresentate nel grafico III.1.2.2, il punteggio più alto si registra per il personale (3,17), seguito a pari merito da patrimonio e servizi online (3,09) e infine dalle comunicazioni online (3,08).

Confrontando questi dati con quelli emersi dai frequentanti, si nota che le medie di soddisfazione sono più basse e paragonabili a un voto in decimi compreso tra 7,7 (comunicazioni online) e 7,9 (personale).

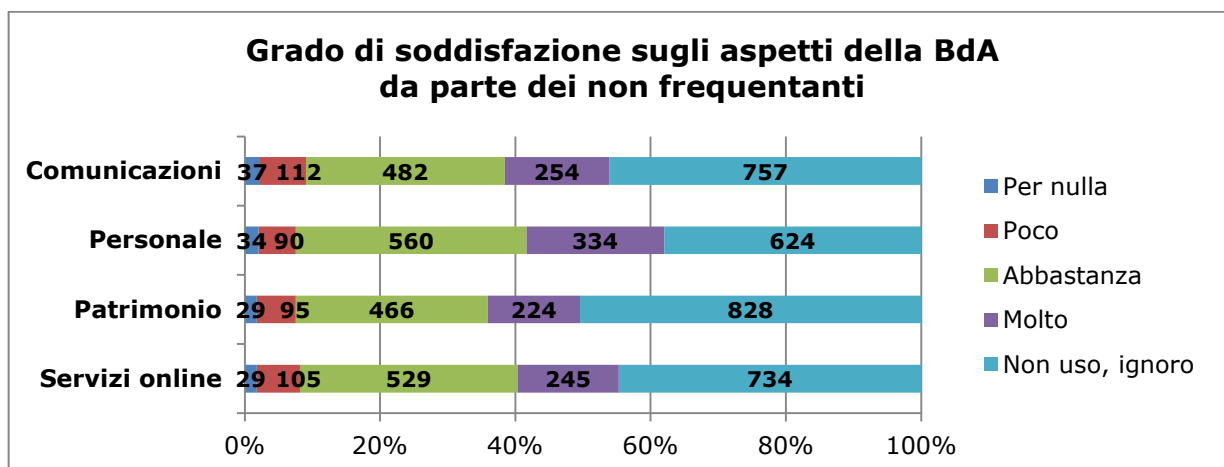


Grafico III.1.2.1. – Grado di soddisfazione sugli aspetti della BdA da parte dei non frequentanti

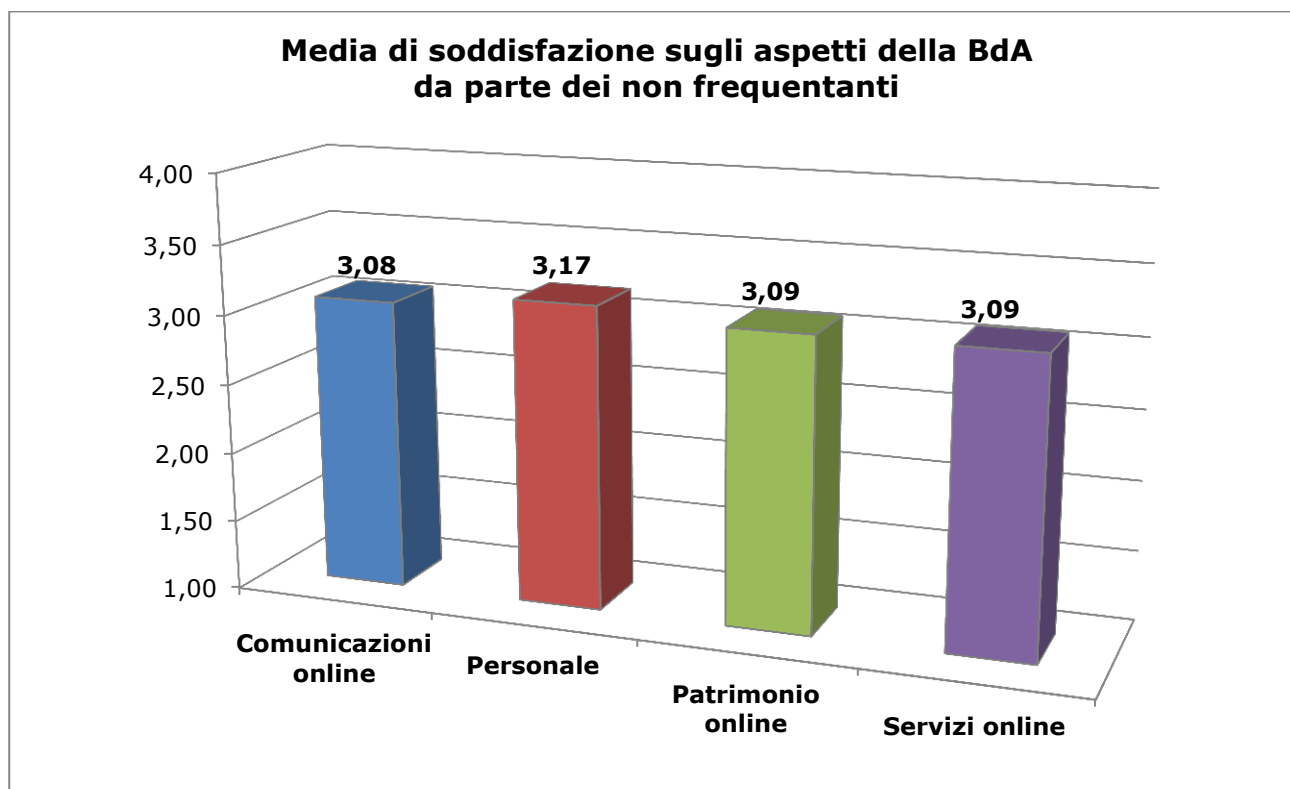


Grafico III.1.2.2. – Media di soddisfazione sugli aspetti della BdA da parte dei non frequentanti

III.1.3. Aspetti emblematici: soddisfazione per variabili del campione

A questo punto faremo un'analisi approfondita per alcuni aspetti, che appaiono particolarmente significativi per vari motivi:

- Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.);
- Comunicazioni in biblioteca, per email e sul sito (chiarezza e tempestività);
- Patrimonio: libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc. (quantità e qualità).

L'analisi dettagliata sugli ambienti verrà distinta per sedi, quella sulle comunicazioni per tipologia di utente e quella sul patrimonio per facoltà.

Se appare superfluo specificare i motivi dell'analisi per sede relativa agli ambienti e per facoltà relativa al patrimonio, può essere utile specificare invece l'utilità di distinguere le percezioni relative alla comunicazione esterna della BdA per tipologia di utente: infatti tutto il personale dell'Ateneo riceve ogni mese nella casella di posta elettronica una newsletter della BdA, che non ricevono gli studenti; i restanti strumenti di comunicazione (sito web, pieghevoli informativi su servizi e risorse, avvisi, cartellonistica etc.), invece, sono fruibili da tutti ma potrebbero essere percepiti in modi differenti da generazioni e tipologie di utenti diverse.

Per quanto riguarda le comunicazioni e il patrimonio, verranno presi in esame i dati raccolti dai frequentanti e dai non frequentanti. A questi ultimi difatti è stato chiesto di valutare il patrimonio digitale e le comunicazioni a distanza (email, sito web).

Iniziamo con la percezione degli **AMBIENTI** suddivisa per **sede** della BdA frequentata maggiormente, riportando nella tabella seguente i dati in questione e la loro rappresentatività percentuale rispetto al campione.

Ambienti: valutanti per sede della BdA			
<i>Sede della BdA</i>	<i>Valutanti</i>	<i>Campione</i>	<i>Percentuali</i>
Sede Centrale	2.430	2.504	97%
Sede di Scienze	655	682	96%
Sede di Medicina	385	403	96%

Tabella III.1.3.1. – Ambienti: valutanti per sede della BdA

Vediamo ora la distribuzione delle valutazioni sugli ambienti suddivise per sede della BdA, con il grafico qui sotto.

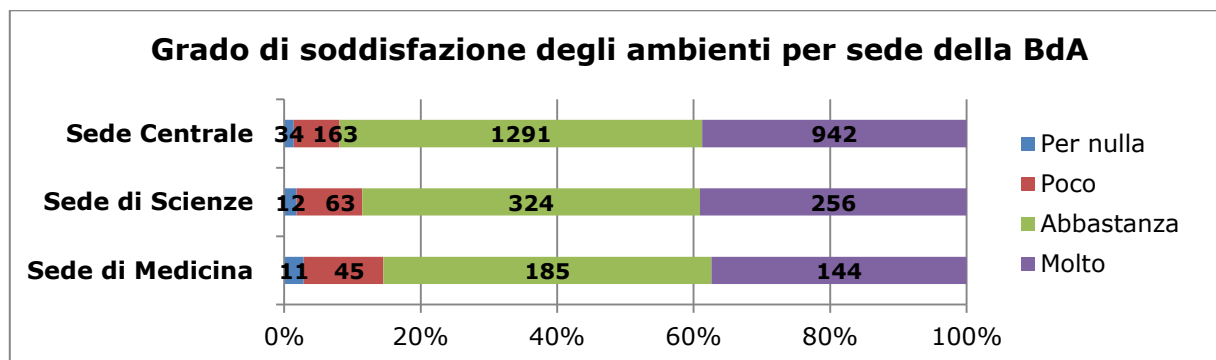


Grafico III.1.3.1. – Grado di soddisfazione degli ambienti per sede della BdA

Nel grafico III.1.3.1 si può notare che in proporzione la Sede di Medicina è quella con più utenti per nulla o poco soddisfatti, mentre la Sede Centrale è quella con più utenti abbastanza o molto soddisfatti.

Le medie di soddisfazione rappresentate nel grafico successivo confermano che la classifica delle sedi, dal maggiore al minore gradimento degli ambienti, è la seguente: Sede Centrale (3,29), Sede di Scienze (3,26) e Sede di Medicina (3,20).

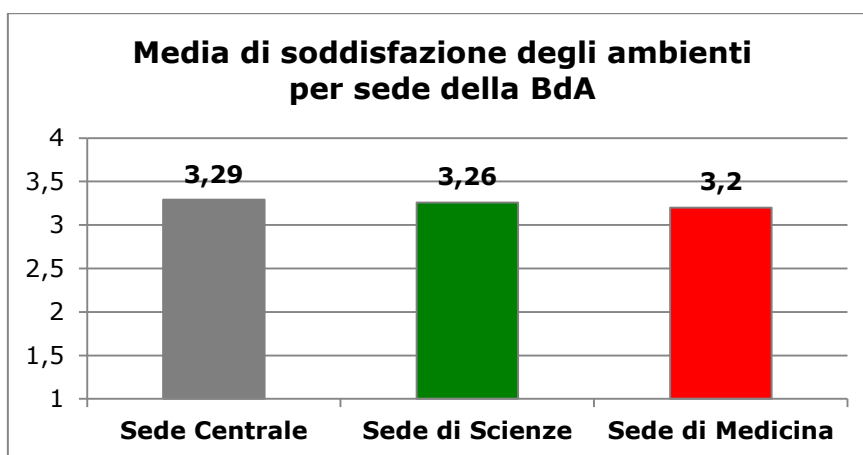


Grafico III.1.3.2. – Media di soddisfazione degli ambienti per sede della BdA

Veniamo quindi alla valutazione delle **COMUNICAZIONI** della BdA, suddivise per **tipologia di utente**, prendendo in considerazione i dati dei frequentanti e quelli dei non frequentanti la BdA.

Comunicazioni: valutanti per tipologia di utente					
<i>Tipologia di utente</i>	<i>Valutanti frequentanti</i>	<i>Valutanti non freq.</i>	<i>Tot valutanti</i>	<i>Campione</i>	<i>Percentuali</i>
Studenti	2.440	711	3151	4.432	71%
Studenti post laurea	119	43	162	218	74%
Assegnisti/borsisti/cultori della materia	56	12	68	87	78%
Ricercatori/docenti	214	56	270	318	85%
Personale tecnico-amministrativo	60	63	123	175	70%
Collaboratori linguistici	1	0	1	1	100%

Tabella III.1.3.2. – Comunicazioni: valutanti per tipologia di utente

Anche in questo caso utilizzeremo due grafici per comprendere meglio il fenomeno in esame. Dal grafico III.1.3.3 si evince che gli utenti per nulla o poco soddisfatti sono prevalentemente gli studenti e gli studenti post laurea, mentre i più soddisfatti sono i ricercatori/docenti seguiti dal PTA.

Con le medie rappresentate nel grafico II.1.3.4 si può ricavare l'ordine del livello di soddisfazione, dal maggiore al minore: ricercatori/docenti (3,50), PTA (3,38), assegnisti/borsisti/cultori della materia (3,32), studenti post laurea (3,22), studenti (3,12).

Notiamo quindi che c'è un certo scarto nella percezione della comunicazione tra le varie tipologie di utenti: chi riceve ogni mese la newsletter della BdA (ricercatori/docenti, PTA e assegnisti/borsisti/cultori della materia) è più soddisfatto di chi non la riceve. Possiamo inoltre cogliere che gli studenti più giovani sono meno soddisfatti rispetto a chi è già laureato, dunque si verifica anche una distinzione legata all'età o al grado di confidenza con l'università e i suoi servizi.

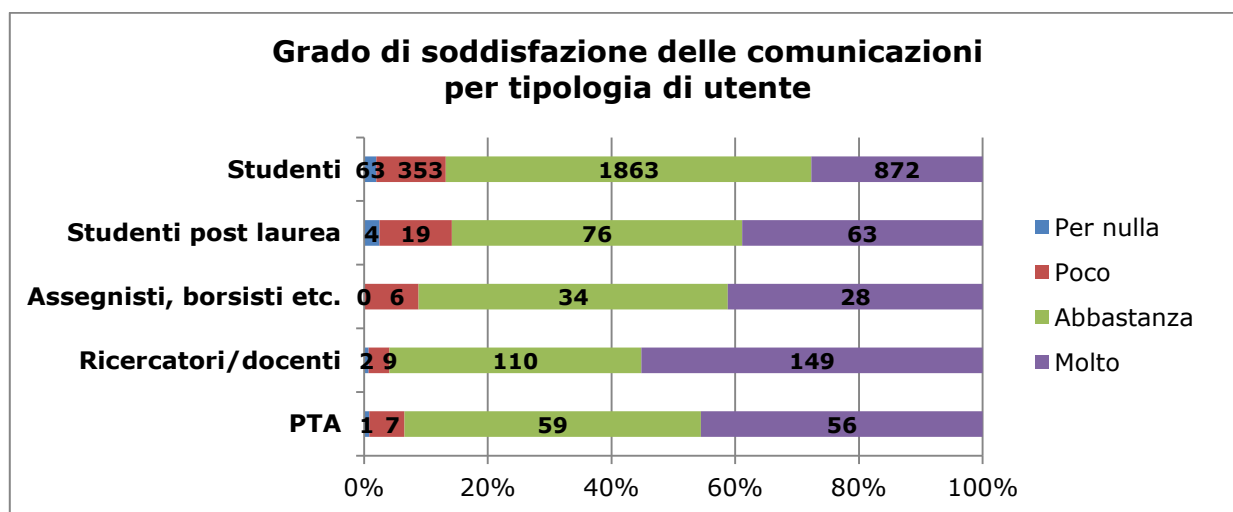


Grafico III.1.3.3. – Grado di soddisfazione delle comunicazioni per tipologia di utente

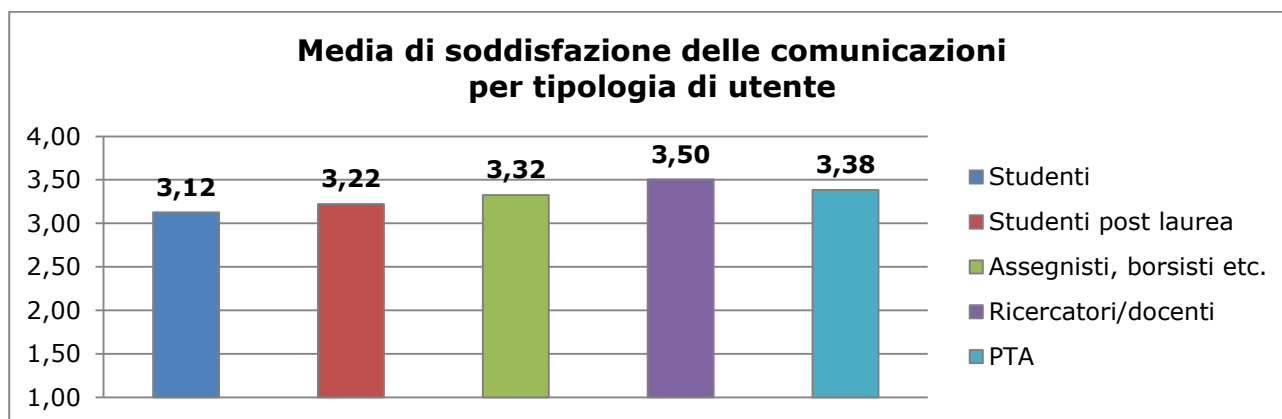


Grafico III.1.3.4. – Media di soddisfazione delle comunicazioni per tipologia di utente

Esaminiamo infine le valutazioni relative al **PATRIMONIO** distinte per **facoltà**, raccogliendo anche in questo caso i dati sia dai frequentanti che dai non frequentanti la BdA. Ricordiamo che questi ultimi sono stati invitati ad esprimere una valutazione sul patrimonio online (ebook, ejournal), mentre i frequentanti potevano valutare anche il patrimonio cartaceo.

Nella tabella II.1.3.3. riportiamo i dati dei valutanti raffrontati con quelli del campione e nei grafici successivi, come visto finora, possiamo visualizzare i punteggi attribuiti e le relative medie.

Patrimonio: valutanti per facoltà					
Facoltà	Valutanti frequentanti	Valutanti non freq.	Tot valutanti	Campione	Percentuali
Economia	553	123	676	882	77%
Giurisprudenza	280	42	322	393	82%
Medicina e Chirurgia	350	136	486	618	79%
Psicologia	482	95	577	730	79%
Scienze della Formazione	426	115	541	796	68%
Scienze MM.FF.NN.	618	146	764	1014	75%
Scienze Statistiche	96	31	127	176	72%
Sociologia	242	73	315	418	75%

Tabella III.1.3.3. – Patrimonio: valutanti per facoltà

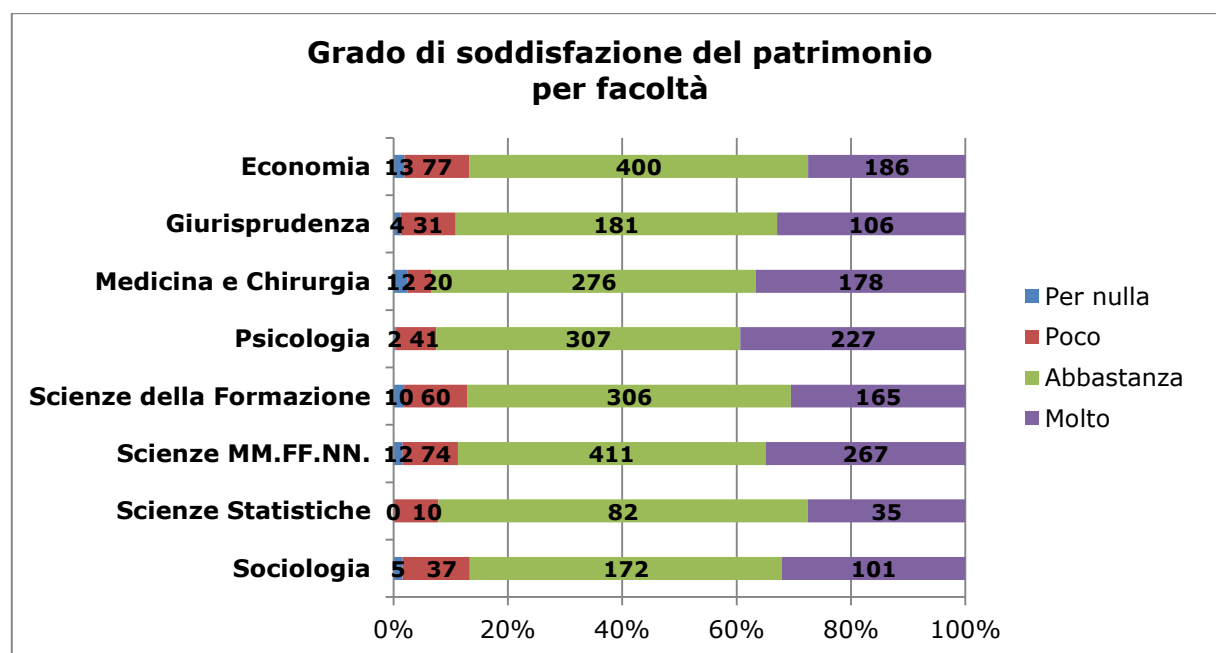


Grafico III.1.3.5. – Grado di soddisfazione del patrimonio per facoltà

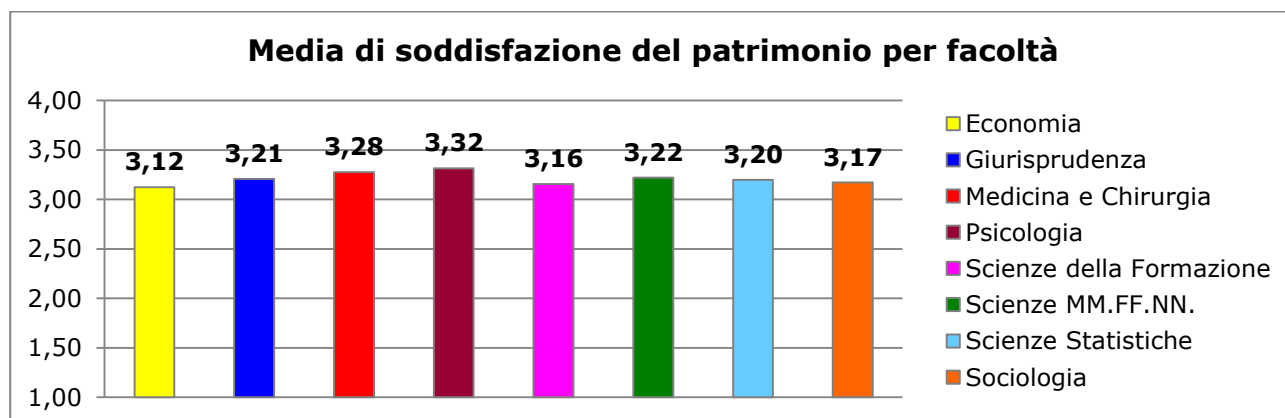


Grafico III.1.3.6. – Media di soddisfazione del patrimonio per facoltà

Dall'osservazione del grafico III.1.3.5 scopriamo che le facoltà di Economia, Scienze della Formazione e Sociologia raccolgono le maggiori quote di utenti per nulla o poco soddisfatti; al contrario la facoltà di Psicologia, seguita da quella di Medicina e Chirurgia vede la maggiore percentuale di utenti molto soddisfatti.

Il grafico III.1.3.6, poi, ci permette di stilare una graduatoria, dalla facoltà più soddisfatta a quella meno soddisfatta del patrimonio della BdA: Psicologia (3,32), Medicina e Chirurgia (3,28), Scienze MM.FF.NN (3,22), Giurisprudenza (3,21), Scienze Statistiche (3,20), Sociologia (3,17), Scienze della Formazione (3,16), Economia (3,12).

Considerato che i non frequentanti valutavano solo una parte del patrimonio e che il loro numero è molto inferiore a quello dei frequentanti, ci sembra opportuno specificare nella tabella seguente le medie di soddisfazione emerse dagli uni e dagli altri.

Patrimonio: medie di soddisfazione per facoltà con specificazioni		
<i>Facoltà</i>	<i>Medie frequentanti su patrimonio cartaceo e online (ordine graduatoria)</i>	<i>Medie non frequentanti solo su patrimonio online (ordine graduatoria)</i>
Economia	3,16 (VIII)	2,97 (VII)
Giurisprudenza	3,24 (IV)	2,98 (VI)
Medicina e Chirurgia	3,32 (II)	3,17 (II)
Psicologia	3,33 (I)	3,22 (I)
Scienze della Formazione	3,19 (VII)	3,05 (V)
Scienze MM.FF.NN.	3,26 (III)	3,08 (IV)
Scienze Statistiche	3,21 (VI)	3,16 (III)
Sociologia	3,24 (V)	2,96 (VIII)

Tabella III.1.3.4. – Patrimonio: medie di soddisfazione per facoltà con specificazioni

Dalla tabella risulta evidente che le medie di soddisfazione dei non frequentanti sono sempre più basse di quelle dei frequentanti. Inoltre si vede che la classifica di soddisfazione varia a seconda che la percezione del patrimonio sia a 360° o solo relativa ai documenti fruibili online: prendendo in considerazione anche il patrimonio cartaceo, guadagna una posizione la facoltà di Sociologia; viceversa, esaminando solo il patrimonio online, salgono in graduatoria le facoltà di Scienze Statistiche, Scienze della Formazione ed Economia.

Dopo aver esaminato i numeri, passiamo alle parole, dando voce a chi si è pronunciato in merito agli aspetti peculiari della BdA.

III.1.4. Considerazioni sugli aspetti

Tutti coloro che hanno compilato il questionario sono stati invitati a esprimere le proprie considerazioni sugli aspetti peculiari della BdA e hanno risposto 344 persone su 5.231, pari quindi al 7% del campione.

Diverse persone (34) hanno espresso una percezione positiva della BdA a **livello generale**, derivante da esperienza diretta o indiretta: "La biblioteca funziona molto bene", "Sono ben strutturate ed organizzate", "Ritengo che la Biblioteca fornisca servizi validi ed efficienti", "È svolto tutto molto bene, in modo da rispondere ad ogni possibile esigenza dello studente", "Che dire? si può sempre migliorare, ma ripeto si ha la sensazione che qualcuno in biblioteca si

ingegni per fare sempre meglio. Ho frequentato due biblioteche una a Londra e una a Toronto. Mi pare che siamo sulla buona strada"; "Io non ne ho mai fruito ma tutti i miei ex colleghi di università ne hanno sempre parlato molto bene".

Alcuni hanno esposto le proprie opinioni su determinati aspetti e altri sono entrati nel merito di specifici servizi. Nella restituzione del *feedback* relativo ad ogni aspetto, seguiremo anche stavolta un ordine di numerosità delle considerazioni raccolte, dal maggiore al minore:

- ambienti: 123
- giorni e orari di apertura: 84
- patrimonio: 52
- servizi fruibili in biblioteca: 51
- personale: 23
- comunicazione: 16
- servizi online: 13.

Per quanto riguarda gli **AMBIENTI** della BdA, molti hanno espresso considerazioni negative (109), alcuni hanno comunicato considerazioni positive (10) e altri ancora hanno formulato proposte di miglioramento (4).

Quantifichiamo ora le osservazioni relative ai sotto-aspetti degli ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.), tenendo presente che la stessa persona può aver espresso considerazioni riconducibili a più dimensioni.

Molti criticano l'inadeguatezza della **temperatura** (79): "Fa sempre caldissimo", "Estate o inverno fa sempre freddo", "Spesso troppo freddo o troppo caldo", "D'inverno troppo freddo, d'estate troppo caldo", "Scarso funzionamento del sistema di riscaldamento e dell'aria condizionata".

Diversi lamentano lo scarso silenzio o i troppi **rumori** di disturbo (30): "Spesso e volentieri ci sono persone che non fanno silenzio e disturbano: dovrebbero essere riprese dal personale", "Il personale che ricolloca i libri è la seconda causa di disturbo al silenzio, poiché chiacchiera tra di loro senza tener conto delle persone che studiano", "Le porte dei bagni sono rumorose", "C'è un fastidioso fischio in alcune parti della biblioteca".

Alcuni criticano il **comfort** di sedie e tavoli, la luminosità e la disposizione degli **spazi** (11): "Le sedie sono decenti solo al piano 1 in U2 il resto è peggio dei treni. Sedie dure di legno, ideale per chi deve stare seduto tante ore al giorno!", "L'illuminazione dev'essere migliorata, e ci vorrebbero dei tavoli con piano di lettura inclinato", "Ambienti vivibili ma alcune isole sono attaccate agli scaffali così che chi cerca un libro disturba involontariamente chi stà studiando (vedi 1° piano sezione informatica-economica edificio U6)", "Gli spazi dedicati allo studio individuale sono pochi e mal disposti: dovrebbero essere isolati rispetto ai passaggi abituali, dedicati magari alla stessa ricerca di libri o posti a sedere".

Altri esprimono il proprio disappunto rispetto alla **pulizia** e al modo in cui viene realizzata (10): "I bagni sono spesso molto sporchi (ma questo è causato dagli studenti) e privi di carta igienica e per asciugarsi le mani", "Le pulizie vengono effettuate a biblioteca ancora aperta con il risultato che c'è frastuono e i wc non sono fruibili", "Il personale di pulizia è molto invadente e rumoroso, pulisce in maniera aggressiva (fino addirittura a spostare il materiale personale, come libri e quaderni, e a pulire le scarpe delle persone al tavolo con lo scopettone). Consiglio che la biblioteca venga pulita dopo l'orario di chiusura".

Passando alle considerazioni positive, vengono messi in evidenza l'**ampiezza** e l'organizzazione degli **spazi**, oltre che il **comfort** (10): "Molto confortevole, ampia e luminosa, perfetta per leggere o studiare", "Ben attrezzata, bella, ordinata", "Molto ampi gli spazi e

l'ambiente è ben disposto per mettere in una buona condizione di studio lo studente", "La biblioteca è ben organizzata, pulita, spaziosa e confortevole per lo studio".

Tra le **proposte** di miglioramento, c'è chi vorrebbe degli spazi per studiare in gruppo, chi desidera che i distributori automatici di bibite e snacks siano più vicini alla biblioteca e chi auspica un maggiore controllo, onde evitare furti (4): "Sarebbe bello [...] che ci fosse un posto per studiare in gruppo ad alta voce", "I think that don't have places to go with a group of students that you can speak and study together"; "Devono essere creati dei cortili all'aperto, quando si deve uscire fuori a prendere una boccata d'aria a rilassarsi un attimo o anche a fumare una sigaretta bisogna fare un giro immenso e fa perdere tempo. Servono anche distributori automatici, i più vicini bisogna scendere più piani"; "Sono frequenti i furti di materiali vari: zaini, borse, PC, chiavette USB... Perché non mettere una guardia o almeno un bibliotecario che controlla la situazione dopo questi ripetuti episodi?".

Rispetto a **GIORNI E ORARI DI APERTURA**, parecchie persone comunicano lamentele e/o *desiderata* (84), riconducibili a più sotto-categorie.

Molti vorrebbero un orario più esteso nel **tardo-pomeriggio/sera** (41): "Sarebbe utile prolungare l'orario di apertura almeno fino alle 19-19e30, in quanto le 18e30 *spezzano* lo studio", "La biblioteca della Sede di Medicina dovrebbe rimanere aperta almeno fino alle 19.00", "La biblioteca Centrale dovrebbe avere un orario di chiusura più tardo di quello attuale", "Potrebbe restare aperta fino a tarda sera".

Alcuni vorrebbero che la BdA fosse aperta anche nel fine settimana e soprattutto il sabato (26): "Ritengo utile l'estensione dell'orario al fine settimana, come previsto in altre università", "Dovrebbe stare aperta anche il sabato, almeno la mattina", "Apertura serale e al sabato".

Altri criticano genericamente gli **orari** di apertura, che vorrebbero **più ampi** (29): "Orari non adeguati... apre tardi e chiude presto!", "Inutile dire che una biblioteca che faccia solo orari d'ufficio opera un'ampia selezione degli utenti, perdendo gran parte del proprio potenziale", "Orari più estesi".

Altri ancora specificano che gradirebbero un'anticipazione dell'apertura la **mattina** (20): "Sarebbe comodo anticipare l'orario di apertura", "Sarebbe bello se la mattina aprisse alle 8.30 anziché alle 9.00".

In riferimento al **PATRIMONIO** (libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc.), la maggioranza esprime considerazioni negative o mette in evidenza aree di miglioramento (45), mentre una minoranza esterna percezioni positive (5).

Rispetto al patrimonio **cartaceo**, c'è chi lamenta il basso numero di copie di libri prestabili, chi lo scarso aggiornamento di libri e riviste e chi la ristrettezza della copertura su determinati argomenti o discipline (33): "Sarebbe bello avere più copie per i libri, specialmente per quelli che l'Ateneo sa essere quelli più utilizzati, come quelli materia d'esame", "Più copie dei libri prestabili molte sono smarrite ma non sostituite", "Potrebbe aumentare la presenza di libri a disposizione, sia più copie di un libro per il prestito sia l'aggiornamento delle edizioni di testi, anche in inglese", "Libri pubblicati recentemente sono molto difficili da trovare, anche solo in consultazione", "Della mia facoltà ovvero sociologia e nello specifico per il corso di scienze del turismo, non c'è praticamente nulla per quanto riguarda libri e riviste. È davvero difficoltoso preparare una tesi in assenza di materiale!".

Rispetto al patrimonio **elettronico**, diversi docenti e ricercatori auspicano un arricchimento della collezione o criticano la disponibilità attuale per alcuni settori (16): "Sarebbe utile molti più ebook e collegamenti con iTunes per la nostra università", "So che è difficile da realizzare, ma avere una raccolta virtuale di tutti i testi, consultabili online (come avviene nelle università statunitensi per esempio) comporterebbe un aumento importante della qualità del servizio, e dell'Ateneo di conseguenza", "Le sottoscrizioni delle riviste online (ejournal, soprattutto di area

medico-scientifica) sono spesso poco adeguate e poco aggiornate”, “Anche se negli ultimi anni è aumentato il numero di ejournal relativi al mio settore di interesse, siamo ancora lontani dalla vastità di articoli che rimangono scoperti e quindi fruibili all'esterno solo a pagamento. Settore: ottica, optometria, visual optics, physiological optics”.

Tuttavia c'è anche chi ritiene adeguata la **quantità** e la **qualità** del patrimonio (7): “Apprezzo [...] il patrimonio librario acquisito in così pochi anni”, “Punti di Forza: Dotazione (quantità e qualità) di ejournal per la Facoltà di Economia”, “Decisamente posso dire che è ben fornita e sono ottimamente soddisfatto”.

Rispetto ai **SERVIZI FRUIBILI IN BIBLIOTECA**, diversi utenti evidenziano **carenze** (39), un gruppo ristretto mette in luce gli elementi positivi (9) e certi forniscono suggerimenti di miglioramento (3).

In riferimento alla **SALA LETTURA**, si vorrebbero più posti e/o si lamenta l'occupazione “abusiva” dei posti (15): “Ampliare il numero di postazioni per la lettura dei libri e per lo studio”, “Sotto esame non si trova un posto nemmeno a pagarlo!”, “Purtroppo è sempre piena e la gente sbrighella per l'università lasciando il posto occupato o portandosi via la sedia”.

Nella consultazione del materiale si riscontrano troppi libri smarriti o mal collocati, soprattutto in Sede Centrale (12): “Libri che compaiono come prestabili sul catalogo OPAC ma scoparsi dalla loro postazione negli scaffali. Irreperibili per mesi!”, “Troppi libri dispersi”.

Ancora rispetto alla sala lettura, diversi utenti ritengono che ci siano poche prese elettriche, soprattutto nella Sede di Scienze (6): “Ormai molti studenti usano i loro computer portatili come un supporto allo studio in biblioteca, perciò sarebbe utile fornire più prese elettriche negli spazi di studio”, “Per quanto riguarda la biblioteca dell'U2 mi sembra mooolto strano che al primo piano solo i posti sul lato sinistro siano disponibili con prese per l'attacco del PC. CONSIGLIO vivamente di mettere in preventivo la possibilità di fornire le prese anche ai banconi sul lato destro della biblioteca”.

In merito al servizio di **INFORMAZIONE** bibliografica e assistenza agli utenti, alcuni vorrebbero un maggiore supporto nella ricerca del materiale a scaffale, in particolare nella Sede Centrale (4): “Dato che non è facile reperire i libri sugli scaffali per chi non è abituato a farlo, le prime volte il personale dovrebbe spiegare come funziona ed eventualmente accompagnare la persona allo scaffale di riferimento”, “Aumenterei il personale di servizio per aiutare nella ricerca dei libri negli scaffali”.

Sul **PRESTITO** c'è chi lamenta la durata o il numero di volumi prestabili (2): “È tutto efficiente, ma sarebbe comodo avere in prestito i libri per più tempo”, “Trovo poco soddisfacente il numero esiguo di testi disponibili per la preparazione degli esami, il massimale di 3 per volta se libri di testo e il tempo minimo di consultazione a casa”.

C'è poi chi esprime un malcontento per l'impossibilità di **CONSULTARE** le tesi di laurea o di consultare materiale utile per gli utenti di Medicina presso l'edificio U8 (2): “Dovrebbero essere presenti e consultabili tutti gli elaborati finali almeno in formato microfish, ma non è presente neppure un elenco di titoli delle tesi... è pazzesco!”, “L'isolamento della Sede di Medicina rende difficile recarsi per la consultazione generica di testi presenti nella Biblioteca Centrale, ove sono conservati. Lasciare almeno una copia in consultazione anche nella sede di Monza (tutti gli argomenti di medicina legale, etica, bioetica e criminologia)”.

Un utente infine fa presente che “La WiFi non prende benissimo in certi punti e a volte si sconnette”.

Passando agli utenti che esprimono **soddisfazione**, si fa riferimento in particolare alla consultazione, alla sala lettura, al prestito e al reference (9): “Facilità nel reperire autonomamente i testi per gli esami”, “La trovo molto utile per poter studiare in tranquillità!”.

“Trovo molto importante la possibilità di un aumento del numero dei prestiti e della loro durata per i laureandi”, “Il servizio di reference trovo sia molto utile ed esauriente”.

Le **proposte** di miglioramento emerse riguardano il prestito o i carrels (3): “Sarebbe molto utile avere la possibilità di prenotazione online anche dei libri che non sono in prestito ad altri (magari con il vincolo del ritiro entro il giorno successivo)”; “Postazioni per il prestito elettronico self-service dovrebbero essere implementate. E togliamo i foglietti/ricevute dei prestiti!”; “Dovrebbe essere modificata l’assegnazione e le modalità di utilizzo dei carrels. Da assegnare quotidianamente ai tesisti in base alla disponibilità”.

Per quanto riguarda il **PERSONALE**, alcuni esprimono **percezioni negative** soprattutto rispetto a cortesia, disponibilità e competenza (13): “La cortesia varia molto, spesso allo sportello il personale (non ragazzi delle 150 ore) è scostante”, “Il personale è maleducato e per niente d’aiuto (soprattutto in U6)”, “Il personale non è sempre cortese e preparato”, “Più di una volta persone diverse del banco prestito hanno fornito risposte diverse e spesso opposte in merito allo stesso quesito”.

Altri, invece, esternano **percezioni positive** sia rispetto all’efficacia che all’efficienza del personale (10): “Personale, nella quasi totalità, molto professionale, competente e disponibile”, “La cortesia anche del personale mi ha colpito molto in modo particolare”, “Ottima cortesia, competenza e disponibilità degli assistenti”.

In merito alla **COMUNICAZIONE**, diverse persone suggeriscono di **promuovere** maggiormente i servizi offerti, in loco e online, con particolare riferimento al reference e ai seminari (8): “Servizi in biblioteca: molto vari ma pochissimo pubblicizzati e, di conseguenza, non sfruttati!”, “Dovreste fare più pubblicità ai servizi offerti”, “Dare più visibilità ai servizi all’utente quali l’aiuto nella ricerca bibliografica, che non sapevo nemmeno esistesse fino ad ora ed è invece secondo me una grande risorsa per noi studenti e non solo!”, “Assistenza (anche in loco) per coloro che desiderano chiarimenti in merito alle varie fasi per usufruire dei servizi della biblioteca. Inviare agli studenti appartenenti alla stessa facoltà email circa i seminari da voi proposti”.

Alcuni lamentano una **carenza di informazione e orientamento** rispetto alla ricerca del materiale a scaffale, che risulta particolarmente difficile in Sede Centrale (5): “Lo spazio della biblioteca dell’U6 è *labirintico*, una volta ho dovuto perdere mezz’ora per riuscire a trovare una cella CDD (che alla fine ho scoperto essere al piano superiore)”, “La disposizione dei libri deve essere chiara e precisa”, “Ho avuto difficoltà a trovare i testi sugli scaffali, mi ha portato via molto tempo”.

Altri esprimono **considerazioni o suggerimenti** rispetto alle comunicazioni via email relative alla scadenza dei prestiti (2): “La comunicazione via e-mail è molto formale e non molto chiara. Vedasi ad es. la scadenza prestiti”; “Sarebbe molto utile ricevere una mail di promemoria della scadenza libri il giorno prima che avvenisse, con troppo anticipo risulta abbastanza superfluo (soprattutto se si vuole rinnovare online un prestito), anche se per chi è fuori sede può essere un buon supporto. Consiglio di attivare in via opzionale nel proprio profilo una scadenza personalizzabile con cui far arrivare la mail di promemoria o di inviarne 2, una circa una settimana prima e una il giorno prima”.

Solo un utente esprime una considerazione positiva: “Ottime le comunicazioni e i servizi”.

Rispetto ai **SERVIZI ONLINE**, diversi utenti riscontrano **difficoltà** nel fare ricerche per argomento o nell’accedere al materiale, a causa della scarsa usabilità degli strumenti (MetaBib, OPAC) o della carente navigabilità del sito web (11): “È davvero difficile reperire qualcosa di cui non si abbiano gli estremi esatti”, “Il materiale online è diventato il più importante del patrimonio. Se fosse possibile accederci con una ricerca più semplice, tipo motore di ricerca, anziché attraverso il riempimento dei campi di MetaBib, sarebbe molto più veloce”.

"Pubblicazioni difficili da raggiungere. Sistema di accesso complicato", "La struttura informatica che permette l'accesso ai servizi non è *user friendly*, non è autoesplicativa ed è eccessivamente burocratica", "Non è per niente chiaro come poter consultare le riviste on line tramite il sito della biblioteca".

Solo un paio di utenti esprimono **apprezzamenti** sui servizi online (2): "C'è una cosa che apprezzo particolarmente, ed è il proxy per la ricerca bibliografica da casa", "I servizi online, specie il servizio AIDA è davvero interessante".

Per restituire in modo integrale quanto è emerso dall'analisi delle risposte pervenute, va aggiunto che alcuni esternano la propria **difficoltà logistica** a raggiungere le sedi della BdA (4): "Non è sempre facile raggiungere la Sede di Milano", "È lontana dall'edificio in cui ho abitualmente lezione (U14)", "È difficile usufruirne frequentando in sede distaccata dalla Centrale".

A questo punto visualizziamo con un grafico il numero di **soggetti** che hanno espresso **considerazioni positive o negative** per ciascuna categoria esaminata, riproponendo l'ordine dell'esposizione.

Nel grafico III.1.4. non figurano i suggerimenti di miglioramento (16), riconducibili alla comunicazione/promozione (9), agli ambienti (4) e ai servizi in loco (3), con particolare riferimento al prestito e ai carrels.

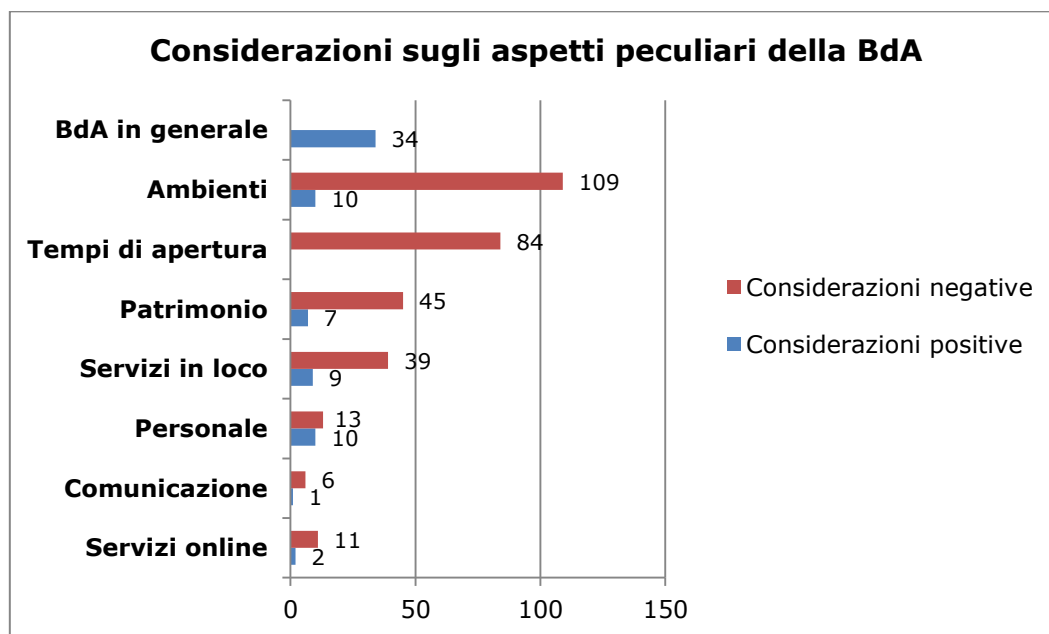


Grafico III.1.4 – Considerazioni sugli aspetti peculiari della BdA

Osservando il grafico si può notare immediatamente che prevalgono di gran lunga le considerazioni negative (307) su quelle positive (72). D'altronde, come già detto in precedenza (v. paragrafo II.3.4, p. 69), solitamente la possibilità di verbalizzare le proprie opinioni viene colta da chi non è pienamente soddisfatto o da chi è molto insoddisfatto.

Tra i sette aspetti peculiari della BdA, prevalgono le considerazioni negative sugli ambienti (109), seguite da quelle su giorni e orari di apertura (84).

Le osservazioni sul patrimonio e sui servizi *in loco* vedono in entrambi i casi una netta prevalenza delle considerazioni negative, bilanciata leggermente dalle considerazioni positive (rispettivamente 45 e 7 da una parte, 39 e 9 dall'altra).

Rispetto al personale, invece, si registra il maggior equilibrio tra soggetti soddisfatti (10) e insoddisfatti (13).

Le valutazioni negative sui servizi online sono poche (11), così come quelle sulla comunicazione (6).

In conclusione ricordiamo che su questa domanda non è stato applicato alcun filtro di risposta, dunque le quote di rispondenti vanno parametrize sull'intero campione (5.231 soggetti).

III.2. Aspetti peculiari – importanza

Quali sono gli aspetti di un sistema bibliotecario ritenuti più importanti dagli utenti reali e potenziali? Ora risponderemo a questa domanda, confrontando anche i dati sull'importanza con quelli sulla soddisfazione rispetto alla realtà della BdA.

III.2.1. Importanza degli aspetti

A tutti coloro che hanno partecipato all'indagine (5.231 soggetti) è stato chiesto di attribuire un grado di importanza a vari aspetti di un sistema bibliotecario, 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.

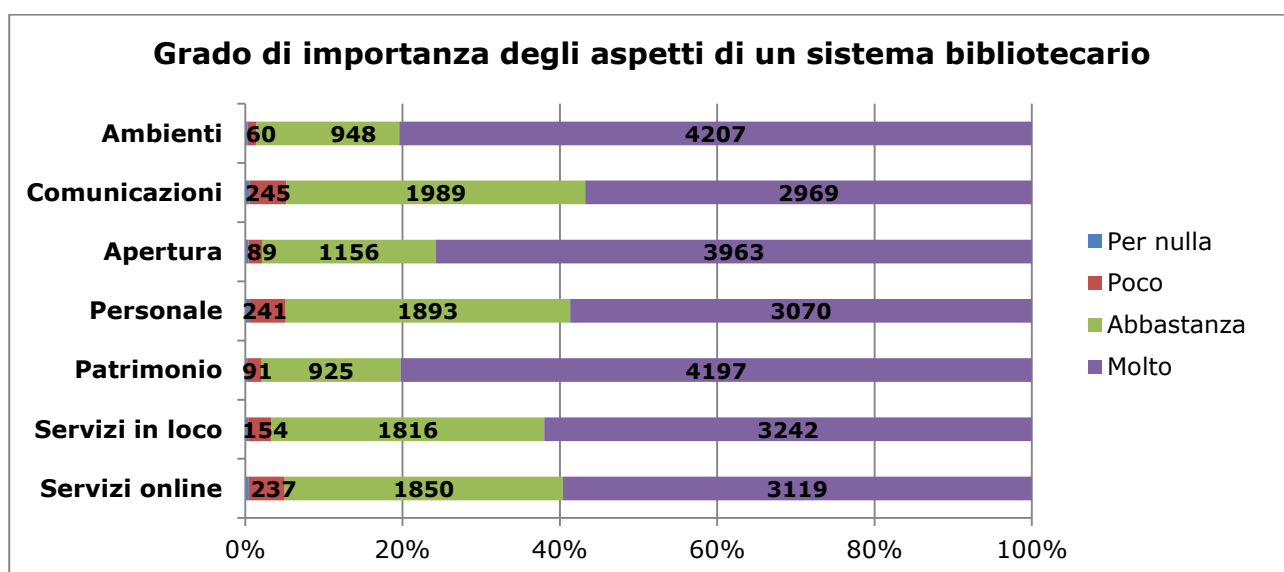


Grafico III.2.1.1 – Grado di importanza degli aspetti di un sistema bibliotecario

Nel grafico III.2.1.1 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: 16
- comunicazioni: 28
- apertura: 23
- personale: 27
- patrimonio: 18
- servizi in loco: 19
- servizi online: 25.

Dallo stesso grafico si evince che gli ambienti e il patrimonio, seguiti da giorni e orari di apertura, raccolgono la percentuale maggiore di persone che ritengono questi aspetti molto importanti. Viceversa gli aspetti ritenuti per nulla o poco importanti da una maggiore quota di soggetti sono le comunicazioni, il personale e i servizi online, seguiti a una certa distanza dai servizi *in loco*.

Grazie al grafico II.2.1.2 è possibile anche stilare una classifica degli aspetti esaminati, dal più importante al meno importante, secondo le rispettive medie: ambienti (3,79), patrimonio (3,78), giorni e orari di apertura (3,73), servizi in loco (3,58), servizi online (3,54), personale (3,53), comunicazioni (3,51).

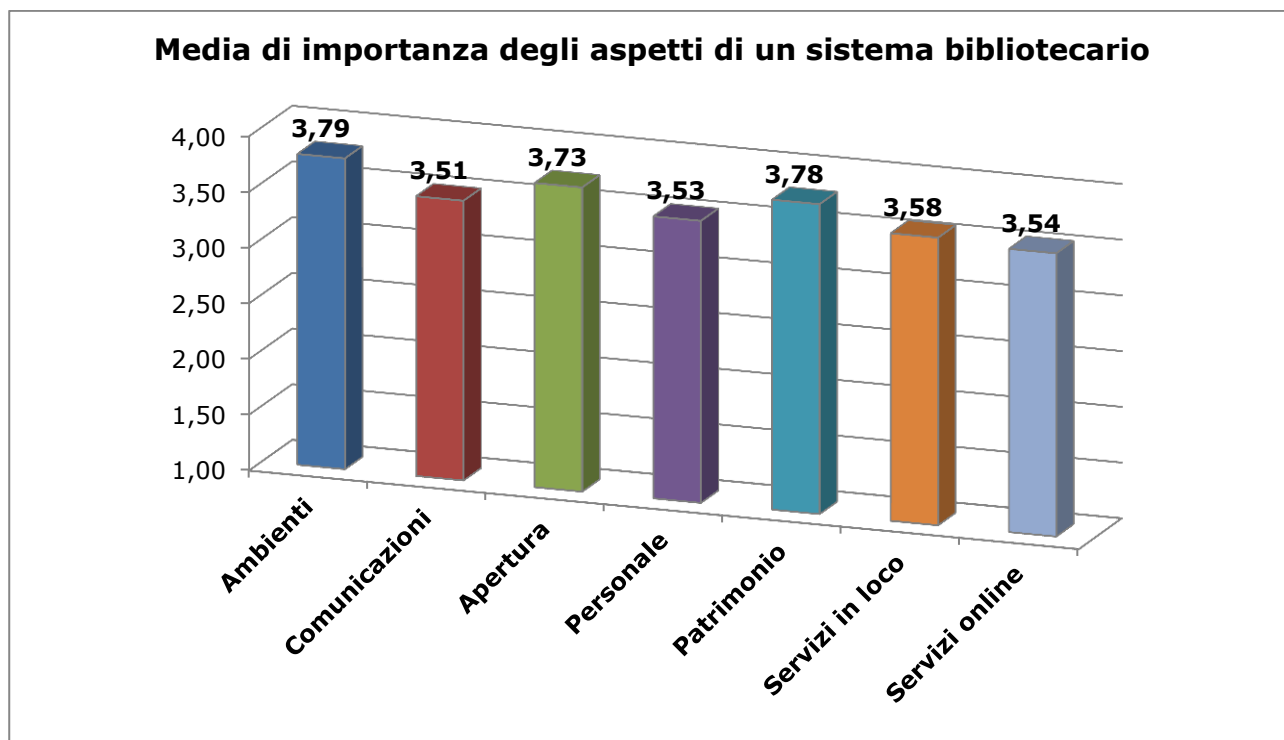


Grafico III.2.1.1 – Grado di importanza degli aspetti di un sistema bibliotecario

A questo punto ci appare interessante mettere in relazione questi dati con quelli ottenuti dalla rilevazione della soddisfazione per gli aspetti peculiari della BdA.

III.2.2. Confronto soddisfazione/importanza rispetto agli aspetti

Innanzitutto raffronteremo i valori appena esaminati con quelli della soddisfazione espressa dagli utenti frequentanti, potenzialmente in grado di valutare tutti gli aspetti.

Successivamente prenderemo in esame i dati raccolti dagli utenti non frequentanti, i quali potevano valutare solo la parte degli aspetti della BdA fruibili anche a distanza.

A differenza del confronto realizzato nella sezione sui servizi (v. paragrafo II.4.2, pp. 75-78), in questo caso non ci appare significativo effettuare un distinguo tra chi ha valutato l'importanza degli aspetti peculiari di un sistema bibliotecario conoscendo la loro declinazione presso la BdA e chi no. Si tratta infatti di aspetti generali a cui tutti possono assegnare un grado di importanza, senza necessariamente averne fatto esperienza. Nel caso dei servizi, invece, avevamo visto che la completa ignoranza di un servizio bibliotecario comportava il rischio di attribuzioni di importanza arbitrarie.

Cominciamo allora con un grafico cartesiano che confronta i dati della soddisfazione sugli **aspetti della BdA a 360°**, ricavabili dagli utenti frequentanti (3.589), con quelli dell'importanza attribuita ai medesimi aspetti in generale dall'intero campione (5.231 soggetti).

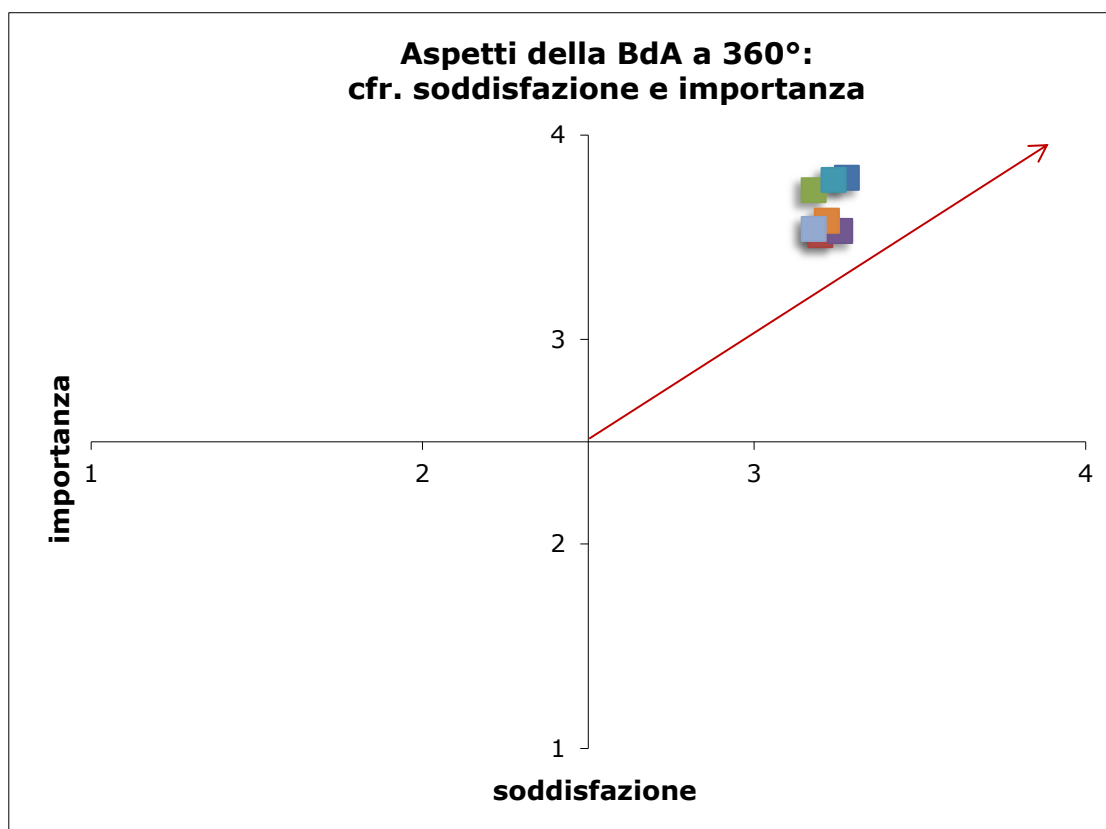


Grafico III.2.2.1 - Aspetti della BdA a 360°: cfr. soddisfazione e importanza

Come si può notare nel grafico III.2.2.1, i dati che incrociano le variabili soddisfazione/importanza si collocano tutti nel quadrante dell'alta soddisfazione e dell'alta importanza (cfr. paragrafo II.4.2, p. 75), in cui bisogna mantenere o incrementare

ulteriormente il livello di qualità raggiunto e promuovere maggiormente gli aspetti ritenuti più importanti.

Focalizzandoci sull'area di interesse con il grafico III.2.2.2, possiamo notare che il grado di soddisfazione è sempre inferiore a quello di importanza, nel seguente ordine di *delta*, dal maggiore al minore: giorni e orari di apertura (-0,55), patrimonio (-0,54), ambienti (-0,51), servizi *in loco* e servizi online (-0,36), comunicazioni (-0,31), personale (-0,27).

Quindi i primi aspetti dell'elenco sarebbero quelli prioritari su cui intervenire, per incrementare la soddisfazione degli utenti.

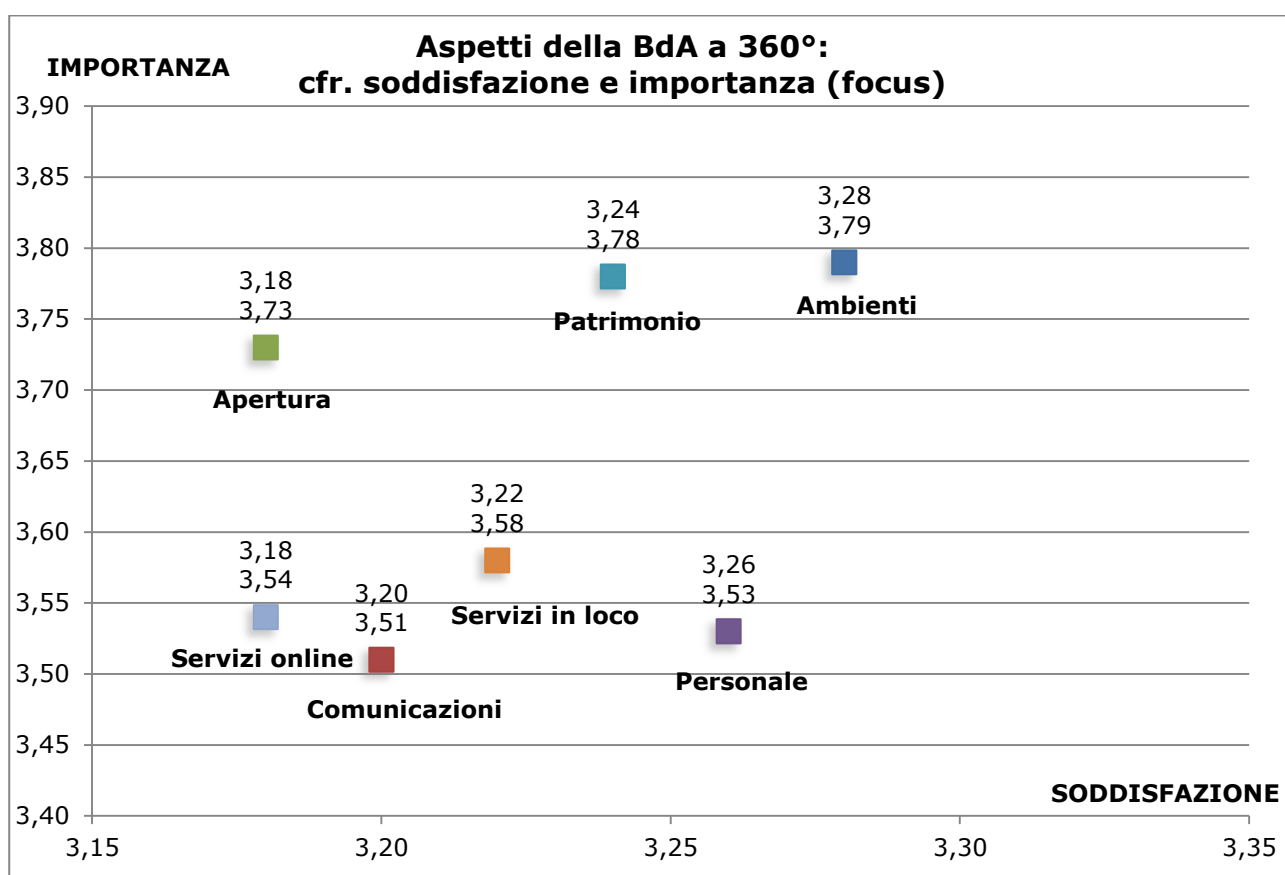


Grafico III.2.2.2 – Aspetti della BdA a 360°: cfr. soddisfazione e importanza (focus)

A questo punto prendiamo in esame i dati della soddisfazione sugli **aspetti della BdA a distanza**, ricavabili dagli utenti non frequentanti (1.642), per confrontarli sempre con quelli dell'importanza attribuita dall'intero campione (5.231 soggetti).

Dai grafici successivi si può evincere che, anche stavolta, l'intersecazione delle due variabili si trova nel riquadro più positivo (alta importanza e alta soddisfazione) e che lo scarto tra importanza e soddisfazione è più forte per alcuni aspetti, nell'ordine seguente: patrimonio online (-0,69), servizi online (-0,45), comunicazioni online (-0,43), personale (-0,43).

La sequenza riproduce quella di prima, esclusi gli aspetti non valutabili da parte degli utenti non frequentanti; in tal caso il patrimonio online risulta l'aspetto da migliorare in via prioritaria.

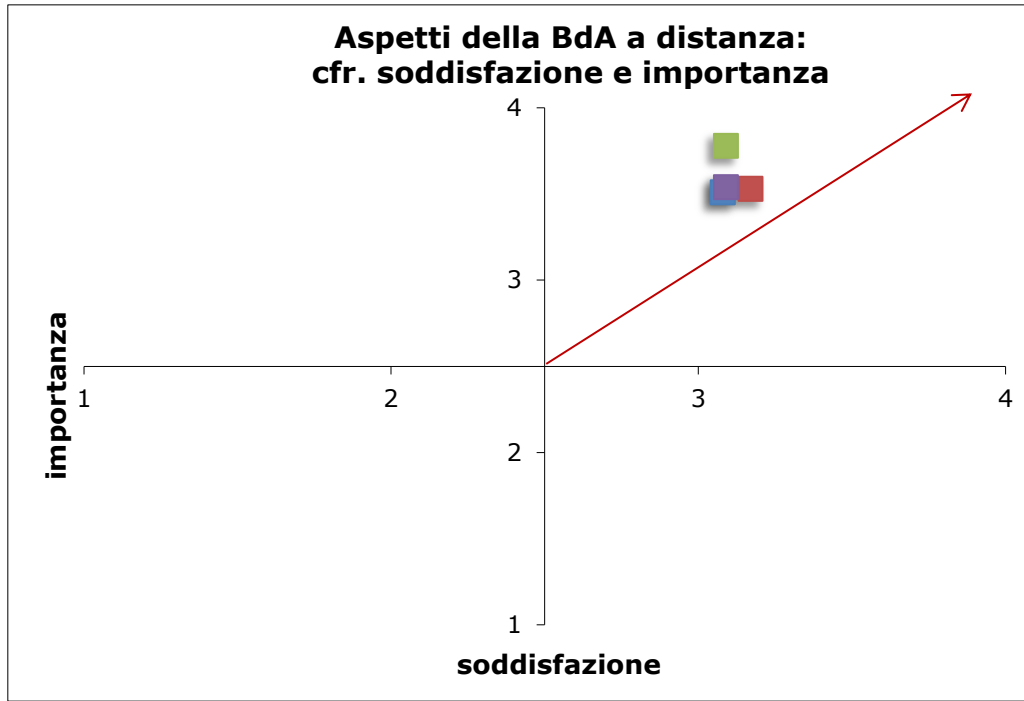


Grafico III.2.2.3 – Aspetti della BdA a distanza: cfr. soddisfazione e importanza

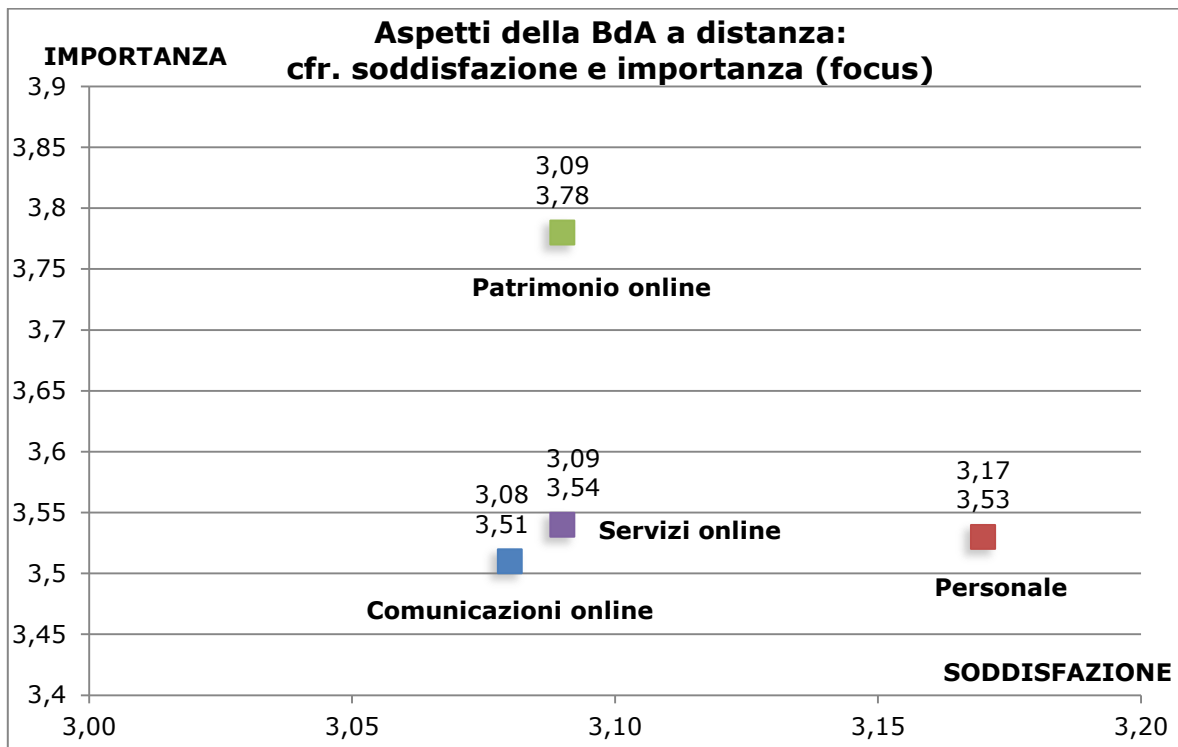


Grafico III.2.2.4 – Aspetti della BdA a distanza: cfr. soddisfazione e importanza (focus)

IV. Percezione complessiva della Biblioteca di Ateneo

Procedendo verso una sintesi degli aspetti esaminati, nell'ultima sezione del questionario online si raccoglieva una percezione complessiva della BdA, chiedendo agli utenti di esprimere una valutazione, di motivarla e di aggiungere eventuali suggerimenti per migliorare.

IV.1. Percezione complessiva – valutazione

La percezione complessiva della BdA richiesta, come espressamente scritto nel questionario (v. appendice), poteva derivare da esperienza diretta o da passaparola e andava espressa sempre nella scala a quattro valori (per nulla, poco, abbastanza, molto). Inoltre si forniva la possibilità di scegliere l'opzione "Non so, non conosco".

Nel grafico IV.1.1 si riportano le risposte degli utenti e nel grafico IV.1.2 si mette in evidenza la media della valutazione nella scala 1-4.

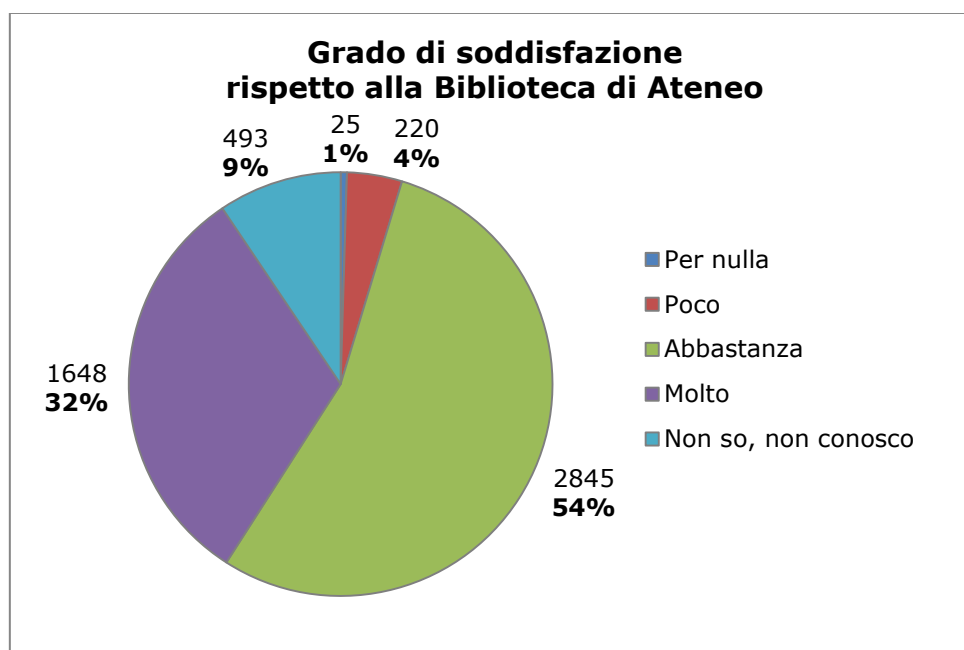


Grafico IV.1.1 – Grado di soddisfazione rispetto alla Biblioteca di Ateneo

Dal grafico IV.1.1 si evince che circa un decimo dei soggetti che hanno partecipato all'indagine (493) non conosce la BdA e quindi non può esprimere una valutazione.

Tra i valutanti la BdA prevalgono nettamente gli utenti abbastanza soddisfatti (2.845), seguiti da quelli molto soddisfatti (1.648); rappresentano un'esigua minoranza gli utenti poco soddisfatti (220) e per nulla soddisfatti (25).

Per inciso ricordiamo che i frequentanti abituali di una delle tre sedi della BdA sono 3.589 e tra i non frequentanti 666 persone hanno usato almeno una volta il catalogo online. Di conseguenza si può subito notare che ha espresso la valutazione un numero di soggetti superiore a quello che dovrebbe conoscere con certezza uno più servizi della BdA (4.738

anziché 4.255). Evidentemente tra coloro che frequentano abitualmente altre biblioteche o che non ne frequentano nessuna al momento attuale, ci sono 483 persone che sono entrate in contatto con la BdA in passato o che si sono fatti un'idea della BdA sulla base del passaparola.

La valutazione media, derivante dalle persone che hanno espresso la propria percezione complessiva della BdA (4.738), è di 3,29/4, corrispondente a un punteggio di 8,23/10.



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

Ora ci appare interessante scomporre i dati raccolti per sede della BdA, per tipologia di utente, per facoltà di afferenza, per corso di laurea e per tesisti e non, al fine di scoprire eventuali differenze di percezione.

Iniziamo con il *distinguo* per **sede della BdA** e riportiamo nei grafici seguenti i dati raccolti e la relativa media di valutazione.

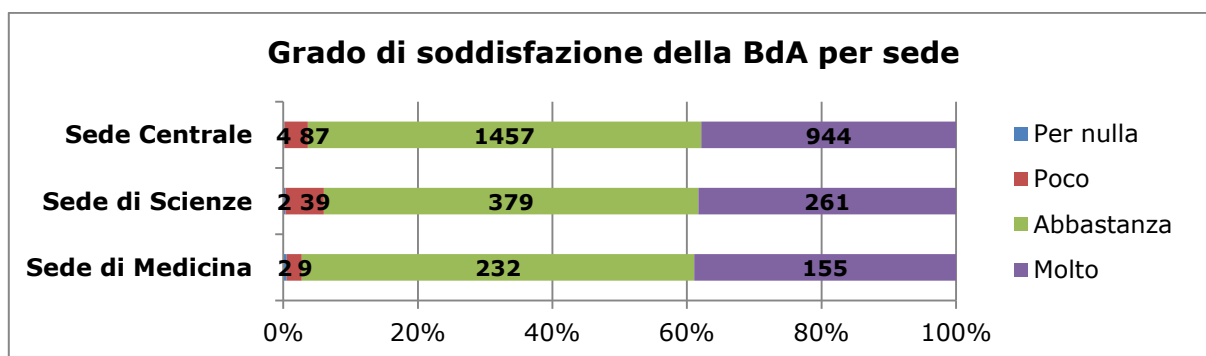


Grafico IV.1.3 – Grado di soddisfazione della BdA per sede

Da entrambi i grafici si deduce che le valutazioni più positive riguardano soprattutto la Sede di Medicina e le più negative quella di Scienze, mentre la Sede Centrale si colloca ad un livello intermedio.

Come si evince dal grafico IV.1.4, la media delle tre valutazioni relative a ciascuna sede della BdA (3,34) è superiore a quella emersa dall'intero campione (3,29). Per capire le ragioni di questo fenomeno, bisogna specificare i seguenti dati relativi a coloro che esprimono una valutazione sulla BdA (4.738):

- 3.571 frequentano principalmente una delle tre sedi della BdA (2.492 la Sede Centrale, 681 la Sede di Scienze e 398 la Sede di Medicina) e la loro media di valutazione è di 3,34;
- 602 non frequentano nessuna biblioteca, anche se in alcuni casi usano i servizi online della BdA, e la loro media di valutazione è di 3,17;
- 394 frequentano soprattutto biblioteche esterne all'università e la loro media di valutazione è di 3,12;
- 171 frequentano soprattutto la Biblioteca del Consorzio CIDiS (edificio U12) e la loro media di valutazione è di 3,12.

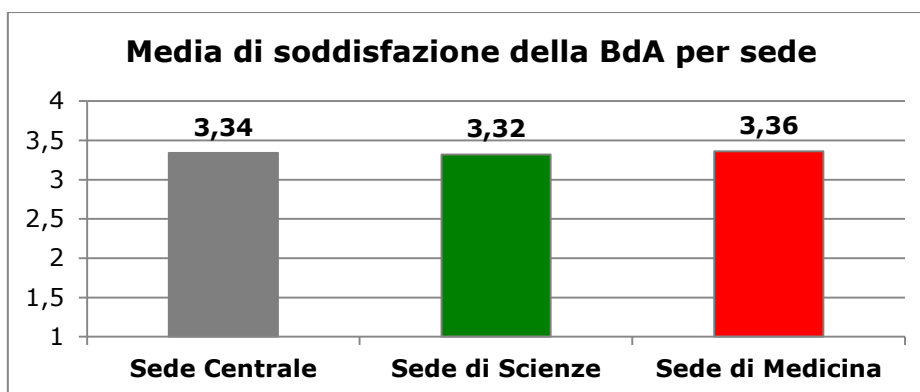


Grafico IV.1.4 – Media di soddisfazione della BdA per sede

Passiamo a vagliare le risposte distinte per **tipologia di utente** con i grafici successivi.

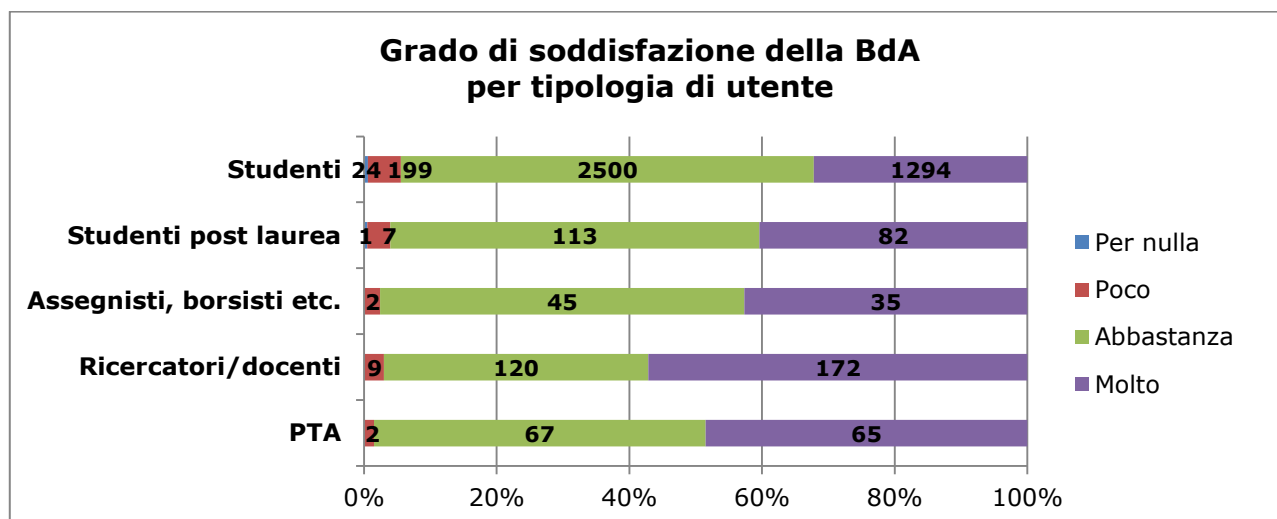


Grafico IV.1.5 – Grado di soddisfazione della BdA per tipologia di utente

Stando ai dati raccolti, i ricercatori/docenti sono la categoria di utenti più soddisfatta della BdA (3,54), seguita dal PTA (3,47), da assegnisti/borsisti (3,40) e da studenti post laurea (3,36). Gli studenti invece sono quelli meno soddisfatti (3,26).

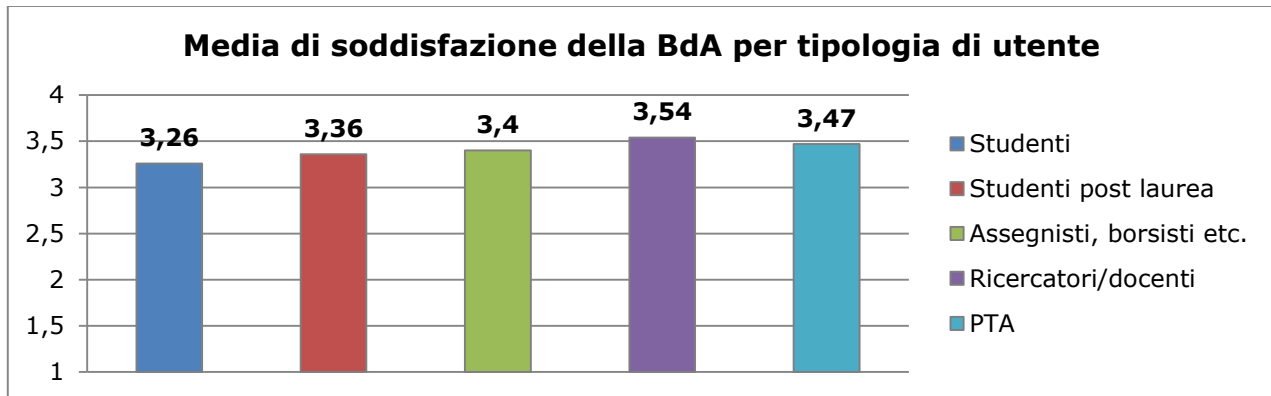


Grafico IV.1.6 – Grado di soddisfazione della BdA per tipologia di utente

A questo punto analizziamo le differenze per **facoltà di afferenza**, rappresentando i dati ottenuti.

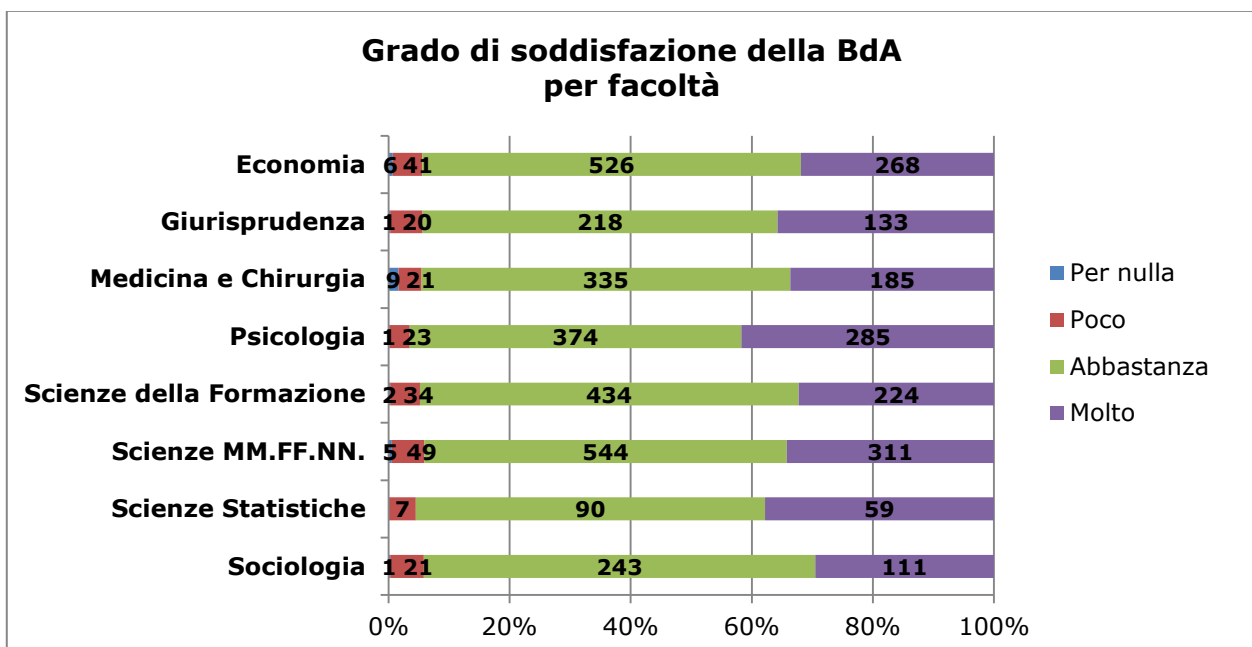


Grafico IV.1.7 – Grado di soddisfazione della BdA per facoltà

Nel grafico IV.1.7 si nota che la Facoltà di Psicologia è quella con più utenti molto soddisfatti (285), mentre quella di Medicina e Chirurgia registra più utenti per nulla soddisfatti (9).

Con il grafico IV.1.8 si può stilare un ordine, dalla facoltà più soddisfatta a quella meno soddisfatta: Psicologia (3,38), Scienze Statistiche (3,33), Giurisprudenza (3,30), Scienze

MM.FF.NN (3,28), Medicina e Chirurgia (3,27) e Scienze della Formazione (3,27), Economia (3,26), Sociologia (3,23).

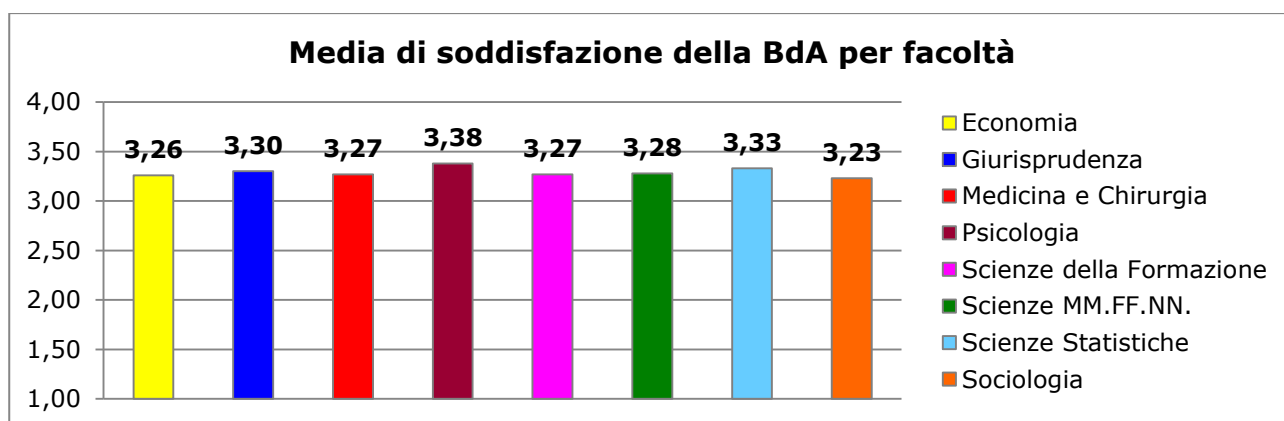


Grafico IV.1.8 – Grado di soddisfazione della BdA per facoltà

Con i grafici seguenti esaminiamo invece il *distinguo* per **tipologia di corso di laurea**, che riguarda esclusivamente la categoria degli studenti.

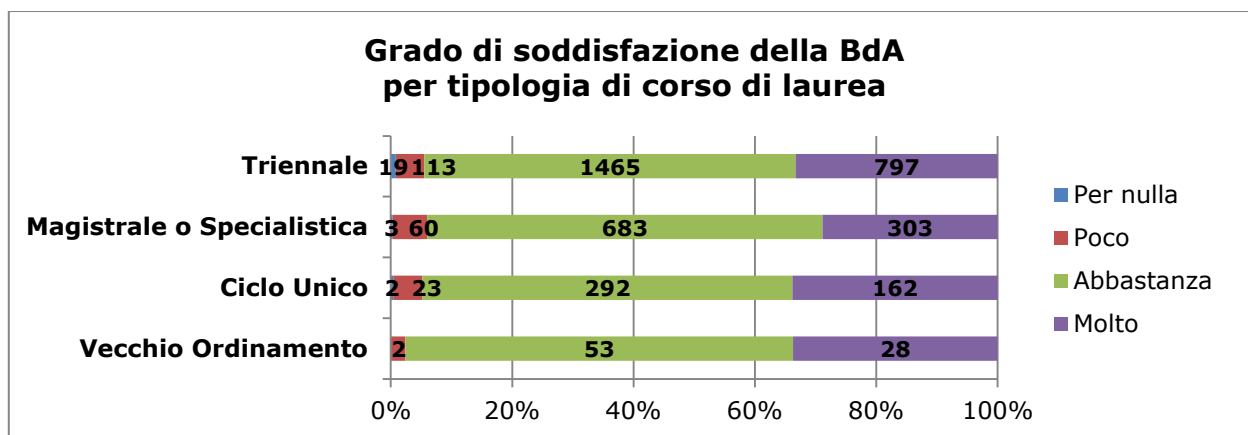


Grafico IV.1.9 – Grado di soddisfazione della BdA per tipologia di corso di laurea

Osservando il grafico IV.1.9 si può notare che per il corso di laurea Magistrale o Specialistica si registrano più utenti per nulla o poco soddisfatti e meno utenti molto soddisfatti.

Dal grafico IV.1.10 si evince che la categoria più soddisfatta è quella del Vecchio Ordinamento (3,31), seguita dal Ciclo Unico (3,28) e dalla Triennale (3,27); la Magistrale o Specialistica, per l'appunto, è quella che risulta meno soddisfatta rispetto alle altre (3,23).

Concludiamo con la distinzione della soddisfazione per **tesisti e non**, che abbraccia studenti e studenti post laurea.

Con gli ultimi due grafici (IV.1.11 e IV.1.12, p. 102) risulta chiaro che gli studenti che stanno lavorando alla tesi sono un poco più soddisfatti degli altri, probabilmente perché scoprono servizi di cui prima non hanno avuto bisogno, quali il reference e MetaBib, o perché possono fruire di servizi aggiuntivi, quali i carrels e il prestito "esteso" per i laureandi.

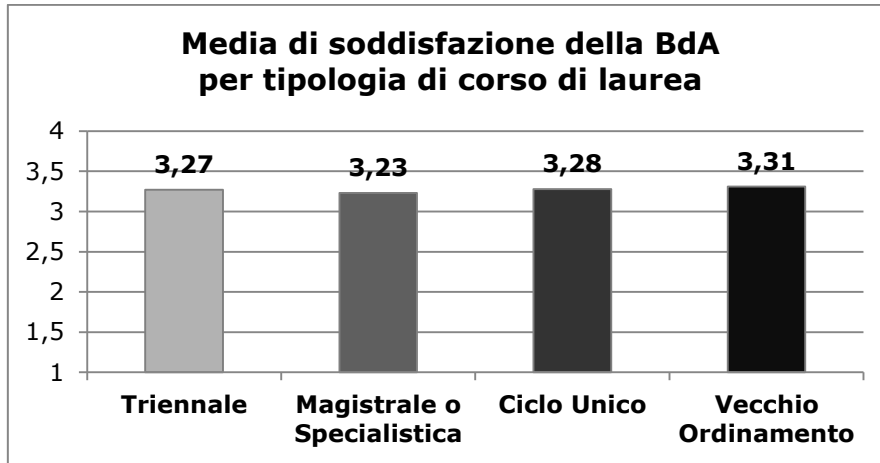


Grafico IV.1.10 – Grado di soddisfazione della BdA per tipologia di corso di laurea

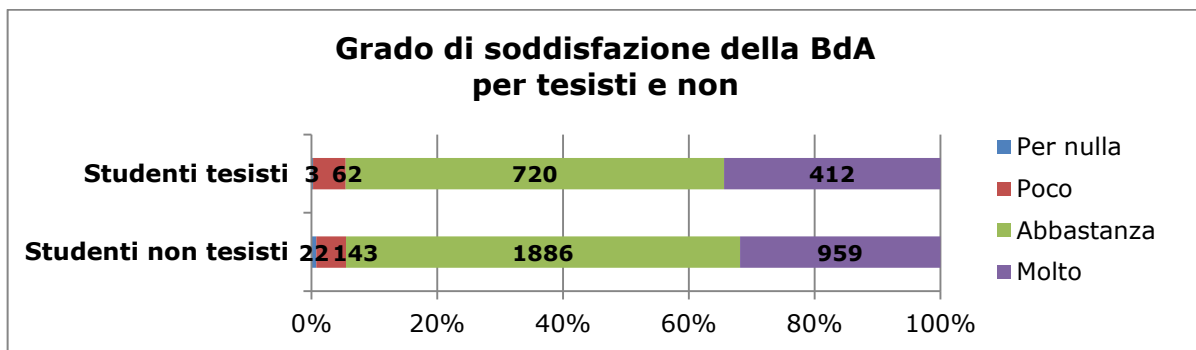


Grafico IV.1.11 – Grado di soddisfazione della BdA per tesisti e non

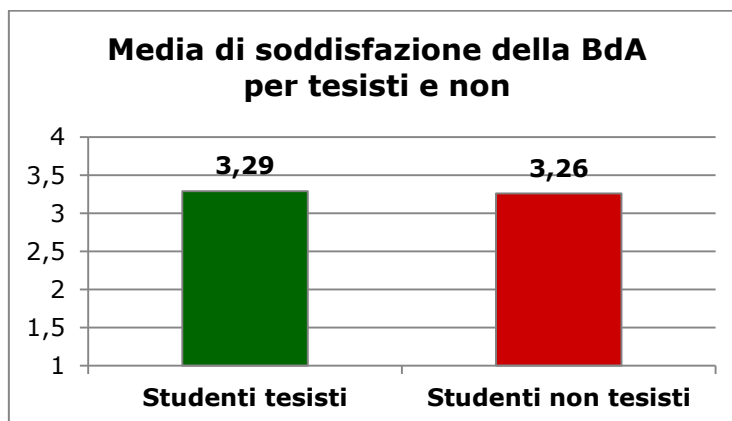


Grafico IV.1.12 – Grado di soddisfazione della BdA per tesisti e non

IV.2. Percezione complessiva – motivazioni

Dopo aver rilevato il grado di soddisfazione complessivo rispetto alla BdA, si è chiesto a tutti di esplicitare i motivi principali per cui hanno espresso una determinata valutazione (v. questionario in appendice).

Dato che si voleva raccogliere almeno un *feedback* verbale dall'intero campione, la risposta a questa domanda aperta è stata resa obbligatoria.

In questa sede verranno prese in esame 4.738 risposte aperte, poiché 493 soggetti su 5.231 hanno risposto "Non so, non conosco" alla domanda sul grado di soddisfazione complessivo²³.

Dall'analisi del materiale è emersa una prima **distinzione di risposte**, rappresentata nel grafico seguente.

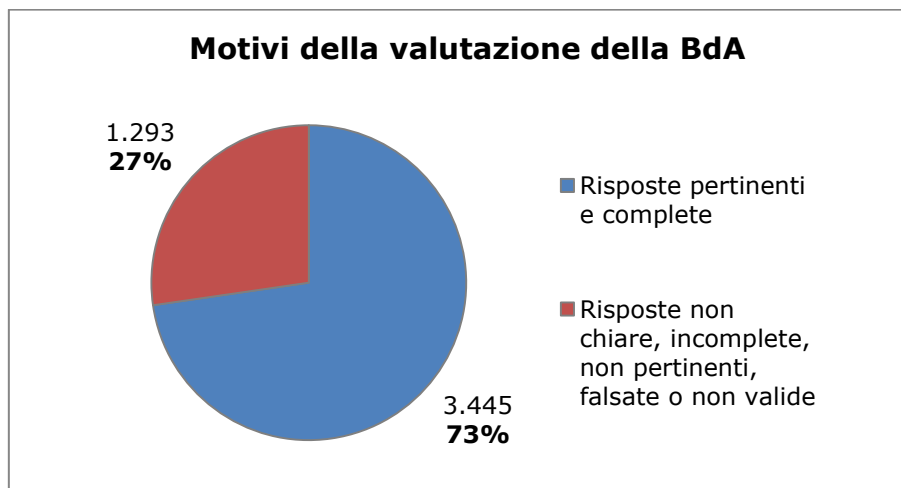


Grafico IV.2.1 – Motivi della valutazione della BdA

Volendo approfondire la questione, nel grafico successivo è possibile vedere le due classificazioni di risposte distribuite per il grado di soddisfazione.

Come si evince dal grafico IV.2.2 la maggioranza delle risposte non chiare, incomplete, non pertinenti, falsate o non valide si concentrano sulla valutazione "per nulla", seguita dalla valutazione "abbastanza". Sembrerebbe quindi che le valutazioni "poco" e "molto" siano quelle più attendibili, poiché seguite da una motivazione coerente e chiara.

Al fine di esaminare nel dettaglio ciascun fenomeno, suddivideremo in due parti la trattazione delle risposte raccolte:

- I) Risposte pertinenti e complete
- II) Altre risposte.

²³ Ci teniamo a ricordare che nell'analisi delle domande aperte del questionario ha dato un prezioso contributo Laura Oliva, laureanda del Corso di Laurea Magistrale in Psicologia dei processi sociali, decisionali e dei comportamenti economici. Nei prossimi mesi le stesse risposte verranno analizzate con T-LAB, un software costituito da un insieme di strumenti linguistici e statistici per l'analisi di contenuto e il text mining, sotto la supervisione di Luca Vecchio, professore di Psicologia del lavoro e delle organizzazioni presso l'Università di Milano-Bicocca.

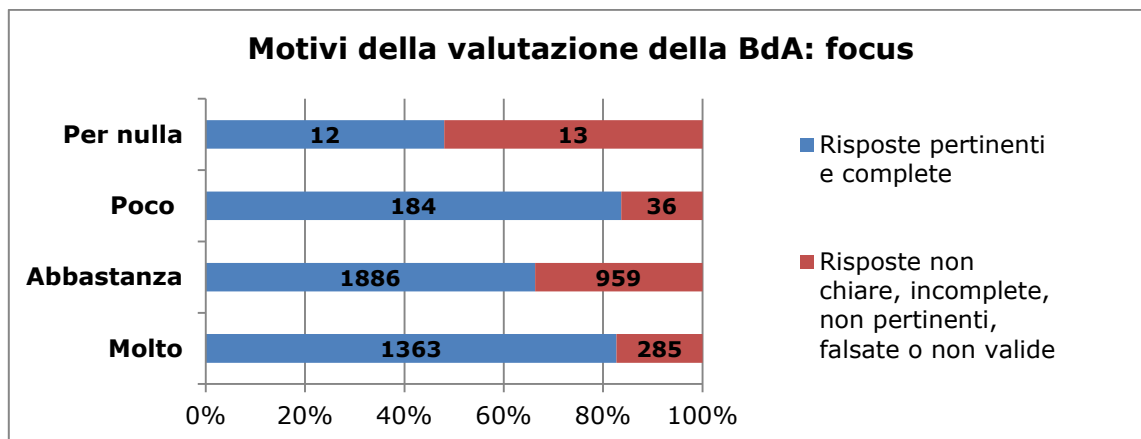


Grafico IV.2.2 – Motivi della valutazione della BdA: focus

IV.2.1. Risposte pertinenti e complete

Cominciamo con l'analisi approfondita delle 3.445 risposte pertinenti e complete, evidenziando innanzitutto il fatto che alcuni hanno espresso una percezione generica della BdA (positiva o negativa), mentre altri hanno fatto esplicito riferimento a specifici aspetti o servizi bibliotecari.

Nel grafico IV.2.1.1 è rappresentata la **TIPOLOGIA DI PERCEZIONE** – generica o specifica, positiva o negativa – collocando nella categoria "mista" la percezione generica e specifica al contempo e/o sia positiva che negativa.

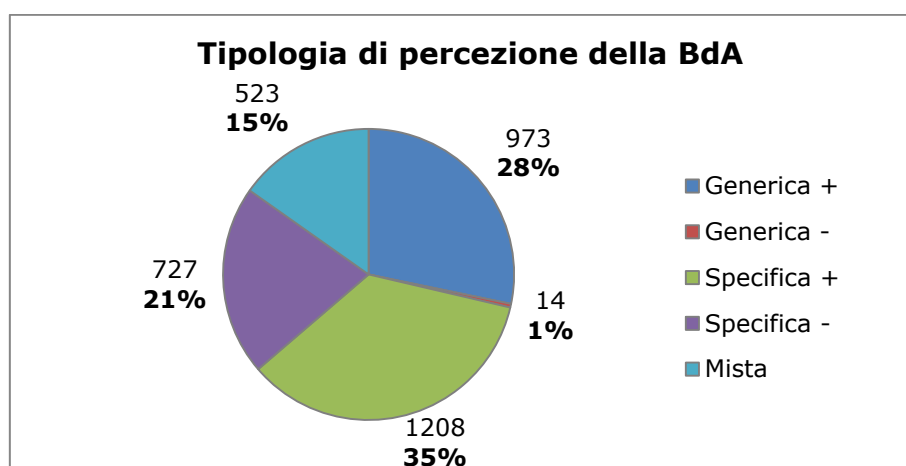


Grafico IV.2.1.1 – Tipologia di percezione della BdA

Con questo grafico si può notare che la maggioranza dei rispondenti (56%) ha motivato il proprio grado di soddisfazione facendo esplicito riferimento a determinati aspetti o servizi della BdA e tra questi prevalgono le percezioni positive; tra chi ha espresso una percezione generale della BdA, le percezioni negative rappresentano un'esigua minoranza (1%).

Mettendo il tipo di percezione in relazione con il grado di soddisfazione (v. grafico IV.2.1.2), osserviamo che la maggioranza di coloro che hanno espresso una percezione generica positiva

è molto soddisfatta della BdA, mentre al contrario la maggioranza di quelli che hanno comunicato una percezione generica negativa non è per nulla soddisfatta.

Chi è poco soddisfatto nella gran parte dei casi esprime un motivo particolare di malcontento, mentre tra coloro che sono abbastanza soddisfatti c'è chi riporta specifici motivi di soddisfazione o insoddisfazione, chi manifesta una generica percezione positiva e chi esprime molteplici percezioni al contempo.

È curioso inoltre notare che un utente "poco" soddisfatto ha una visione prevalentemente positiva della BdA ("Usufruendo del servizio bibliotecario non ho riscontrato problemi") e che un utente "abbastanza" soddisfatto ha avuto invece esperienze negative ("Quando ho utilizzato la biblioteca ho avuto delle difficoltà").

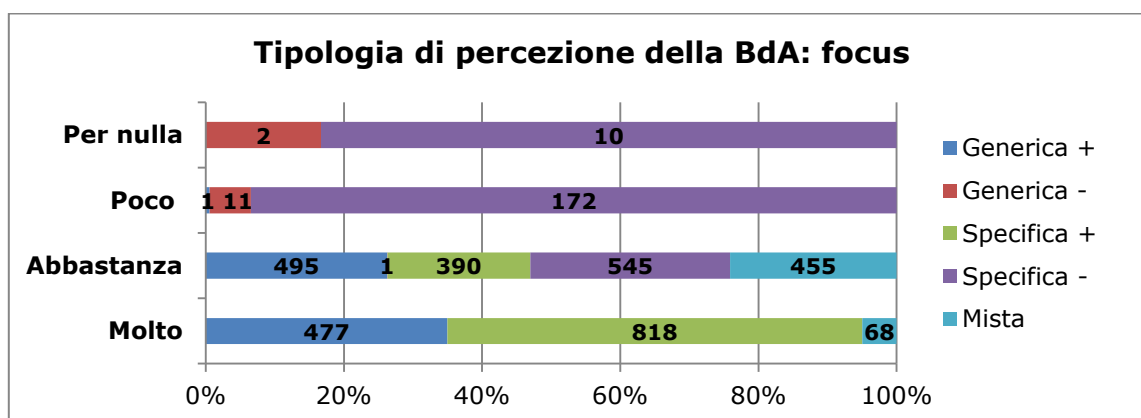


Grafico IV.2.1.2 – Tipologie di percezione della BdA: focus

Riportiamo ora alcuni esempi per ciascun tipo di percezione individuata.

Chi esprime una **percezione generica positiva** ora apprezza l'efficienza dell'organizzazione o la qualità/quantità di servizi/risorse offerti, ora sottolinea la soddisfazione delle proprie esigenze o la facilità/comodità di uso della BdA (973): "Mi pare che la nostra biblioteca funzioni molto bene", "È un servizio importante ed efficiente che è in continuo miglioramento", "A mio parere la biblioteca è molto ben organizzata, gestita ed offre molti servizi in appoggio allo studente che sono quantitativamente ma soprattutto qualitativamente molto buoni", "I servizi che la biblioteca offre sono svariati e ben organizzati; finora non mi è mai capitato di non poter avere informazioni/materiale di cui avevo bisogno", "Ricchezza e qualità dell'offerta"; "I servizi forniti e quelli di cui ho usufruito, rispecchiano le mie aspettative e soddisfano le mie richieste", "Frequentando abitualmente la biblioteca la posso ritenere abbastanza adeguata alle mie esigenze di studio e ricerca", "Sono molto soddisfatto del servizio della biblioteca perché quando usufruisco di tale servizio sento di aver raggiunto l'obiettivo che mi ero fissato prima di entrare in biblioteca", "La biblioteca è uno spazio accogliente che mi sta aiutando moltissimo nella stesura della tesi", "Utilizzo la biblioteca e i suoi servizi da 12 anni con piena soddisfazione", "Tutte le volte che ne ho avuto bisogno ho sempre trovato tutto", "Trovo quello che mi serve con poca fatica", "Comodità del servizio. Ricchezza materiali. Semplicità ricerca", "Molto utile agli studenti, veloce e confortevole!", "In generale mi trovo bene".

Inoltre alcuni motivano il proprio livello di soddisfazione per differenza/confronto con altre biblioteche che hanno avuto modo di conoscere direttamente: "Perché uso abbastanza spesso la biblioteca e la trovo una delle migliori delle università milanesi", "La biblioteca dell'Ateneo Milano-Bicocca è tra le migliori che conosco, in Italia e all'estero", "Perché la Sede Centrale è la biblioteca più bella del mondo... Lo dico da studente straniera... è perfetta".

Passiamo a chi esprime una **percezione generica negativa**, che al contrario ha riscontrato disorganizzazione/inefficienza, non ha visto soddisfatte le proprie aspettative/esigenze o ha trovato difficoltà nell'utilizzo dei servizi (14): "Perché sembrava poco organizzata", "Male organizzazione", "Non soddisfacente servizio"; "Spesso non ho trovato ciò di cui avevo bisogno", "Ho cercato di usare varie volte i servizi della biblioteca e raramente avevano quello di cui necessitavo", "Non è *user friendly*".

Le **percezioni specifiche positive**, riportate come motivazioni della valutazione complessiva medio-alta, possono riguardare alcuni aspetti della BdA – soprattutto ambienti, patrimonio, personale – o determinati servizi – sala lettura, prestito, servizi interbibliotecari, servizi online, reference, seminari etc. – (1.208): "È ben fornita di materiale e mi piace l'ambiente", "Completezza delle risorse; qualità e disponibilità del personale"; "L'edificio, la possibilità di prendere in prestito libri e la cortesia del personale", "È un posto ideale per lo studio", "Disponibilità di studio ottima. Molti libri da prendere in prestito", "Trovo velocemente tutto ciò che mi serve. Ricevo le mail quando il prestito sta per scadere. Posso rinnovare", "Nonostante la difficoltà di reperire alcuni testi in biblioteca, l'interbibliotecario funziona abbastanza bene", "Ampiezza del patrimonio, efficienza del prestito interbibliotecario e, soprattutto, accesso alle risorse digitali", "I servizi online sono ottimi e il sistema del prestito interbibliotecario è molto efficiente", "Ho trovato spesso i materiali dei quali avevo bisogno. Sono inoltre molto soddisfatto del servizio di consulenza sulla ricerca bibliografica e della possibilità di rinnovare i prestiti online", "Sono molto soddisfatta sia per quanto riguarda le mie ricerche sia per quelle dei laureandi che vengono assistiti nella fase di ricerca del materiale con competenza e disponibilità", "Ho partecipato ad un seminario sulla ricerca bibliografica e ho scoperto di avere a disposizione moltissimi servizi e risorse".

Invece le **percezioni specifiche negative**, che portano ad esprimere una valutazione medio-bassa, riguardano spesso gli orari di apertura, gli ambienti (con particolare riferimento alla temperatura o al rumore), il numero di posti della sala lettura, il patrimonio o i servizi online (727): "Il problema orari, di fatto, impedisce qualsiasi consultazione agli studenti lavoratori", "L'orario di apertura non è sufficiente"; "Non ho messo *molto* perché spesso fa troppo caldo, in alcuni punti della biblioteca ci sono rumori fastidiosi", "Non rispetto del silenzio e maleducazione di chi frequenta la biblioteca (persone che giocano a carte, che parlano al cellulare ecc.)", "Spesso temperatura troppo alta o troppo fredda, mancanza di posti"; "In biblioteca U2 i posti sono limitati"; "30.000 studenti in Bicocca e 2 libri di testo prestabili per materia: quindi, nessuno studente li compera e li fotocopie illegalmente. Vorrei libri di testo in ebook gratuiti", "Non ho inserito il punteggio massimo per via del problema sullo stato dei testi, espresso in precedenza: spesso in cattive condizioni in quanto sottolineati", "La biblioteca è poco fornita di testi *vecchi*", "Per argomenti di cui mi occupo spesso ci sono materiali molto datati"; "A volte mancano libri che cerco, il sistema di ricerca libri non è molto *user friendly*", "Il sistema di ricerca bibliografica dovrebbe essere cambiato o migliorato".

Ecco infine alcune frasi emblematiche rispetto alle **percezioni miste**, cioè generali e specifiche o positive e negative al tempo stesso (523): "Nel complesso è un'ottima biblioteca. L'unico neo è il prestito dei libri ed alcune carenze di materiale didattico", "Rispetto di impegni presi. Orari d'apertura ampi. Molti servizi", "Mi piace molto e la trovo molto funzionale. Purtroppo non sono molti i libri, per lo meno spesso non trovo quelli che cerco perché sono già in uso ad altri studenti o in prestito", "Ho sempre trovato il materiale di cui avevo bisogno, ma a volte è impossibile fermarsi a studiare in biblioteca per mancanza di posto"; "In generale lo spazio è vivibile, confortevole, ben illuminato e il personale disponibile; purtroppo non sempre tutti gli utenti rispettano il silenzio e la temperatura è piuttosto bassa", "Lo studio in biblioteca è fruttuoso quindi lo scopo è a mio parere raggiunto. Ci vorrebbero più postazioni studio", "Cortesia dei dipendenti, spesso pochi posti liberi e poche copie prestabili di un libro",

“Personale e quantità di materiali sono buoni se non ottimi. L’orario di apertura è una nota dolente”, “Efficienza del servizio prestito libri e dell’interbib. Talvolta è difficile reperire i materiali perché mal collocati”.

A questo punto ci appare significativo quantificare le percezioni raccolte rispetto ad **ASPETTI E SERVIZI** della BdA, mettendo in risalto quelle positive o negative. D’ora in avanti però non sarà più possibile quantificare le “teste” poiché spesso la stessa persona, per motivare la propria valutazione complessiva, ha espresso percezioni relative a più aspetti o servizi.

Sugli aspetti peculiari della BdA sono state raccolte 3.937 **percezioni**, concentrate in prevalenza su patrimonio, ambienti e servizi fruibili in biblioteca, come si può vedere nel seguente grafico.

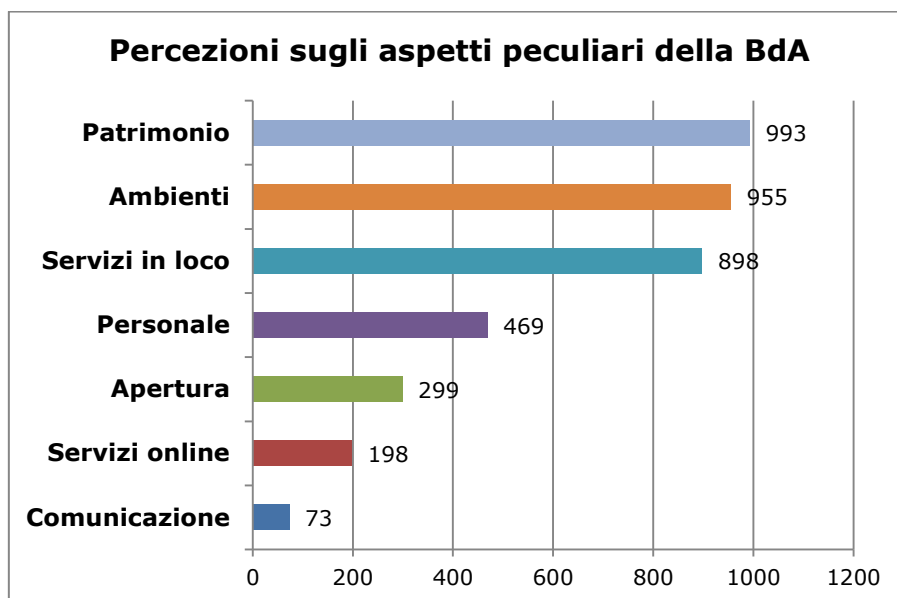


Grafico IV.2.1.3 – Percezioni sugli aspetti peculiari della BdA

Focalizzando l’attenzione sui servizi fruibili in biblioteca oppure online, si scopre che la maggior parte delle percezioni espresse, su un totale di 1.195, riguardano la sala lettura, la consultazione e il prestito (v. grafico IV.2.1.4, p. 108).

Se si vanno a conteggiare le percezioni **positive e negative** espresse sugli aspetti peculiari della BdA, la maggioranza di quelle positive (2.346) riguarda gli ambienti, mentre la maggioranza di quelle negative (1.539) riguarda i servizi *in loco*, come si può vedere nel grafico IV.2.1.5 (p. 108).

La rappresentazione analitica dei dati sui servizi (v. grafico IV.2.1.6, p. 109) ci permette di desumere che il principale malcontento riguarda la sala lettura (242 su 517 percezioni negative), che registra al contempo il maggior numero di motivi di soddisfazione (140 su 654 percezioni positive).

Nel medesimo grafico si può anche notare che il reference e i seminari, cioè i due servizi di supporto nella ricerca bibliografica a livello individuale o collettivo, raccolgono esclusivamente percezioni positive, espresse spontaneamente da una trentina di utenti.

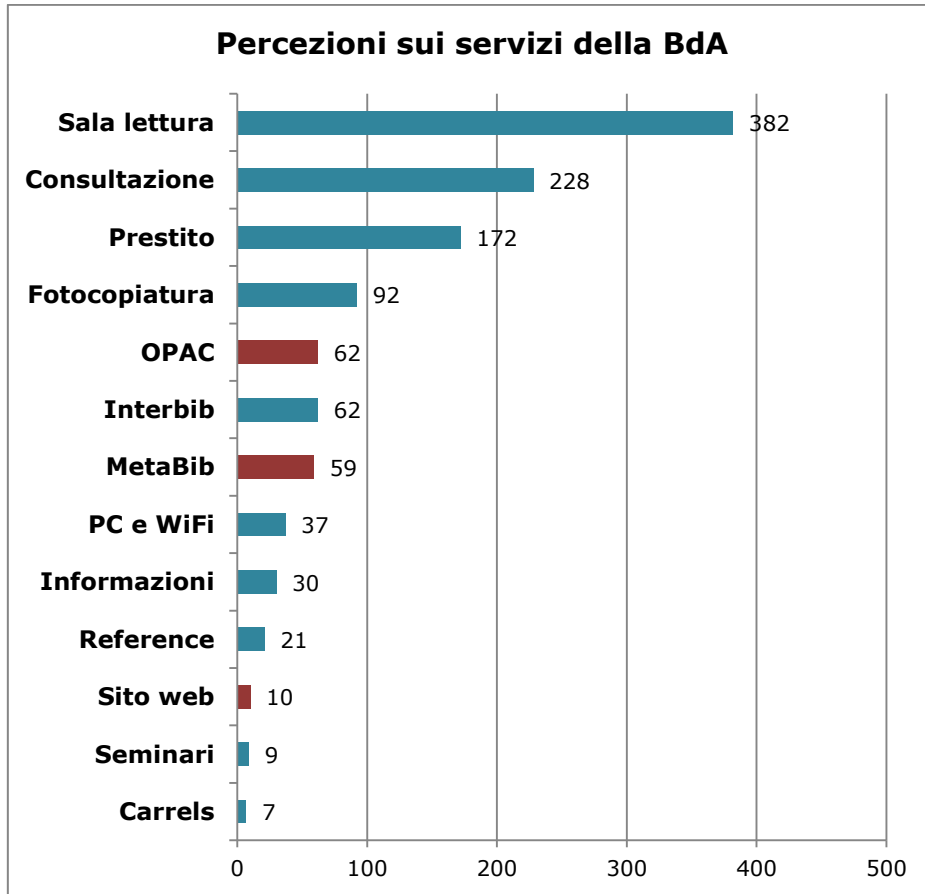


Grafico IV.2.1.4 – Percezioni sui servizi della BdA

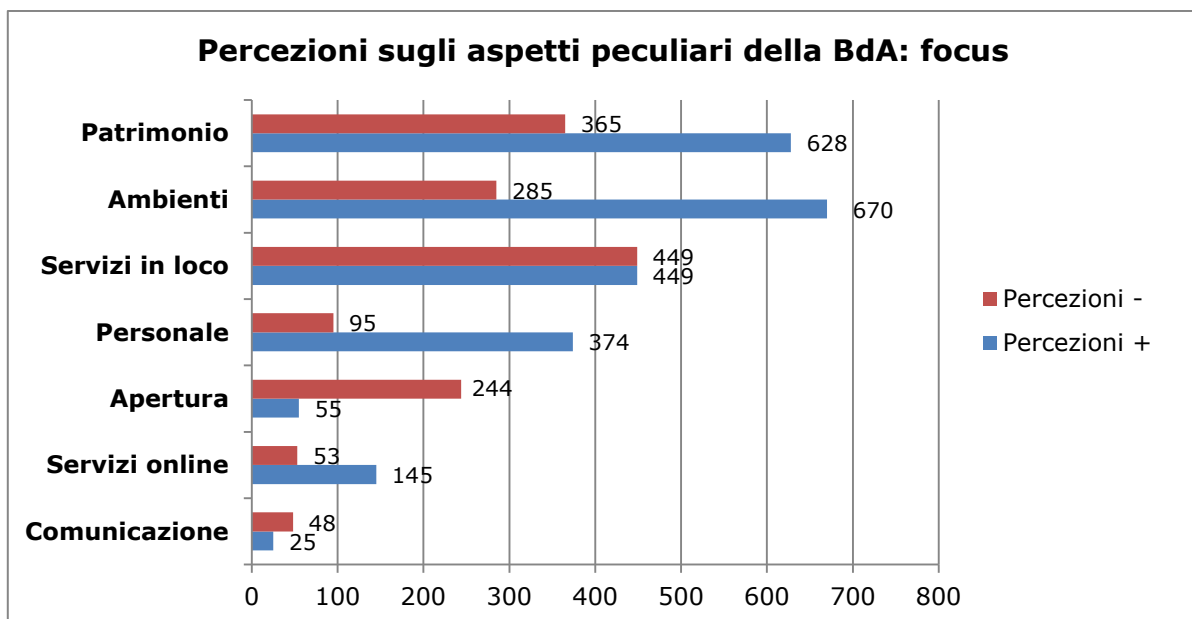


Grafico IV.2.1.5 – Percezioni sugli aspetti peculiari della BdA: focus

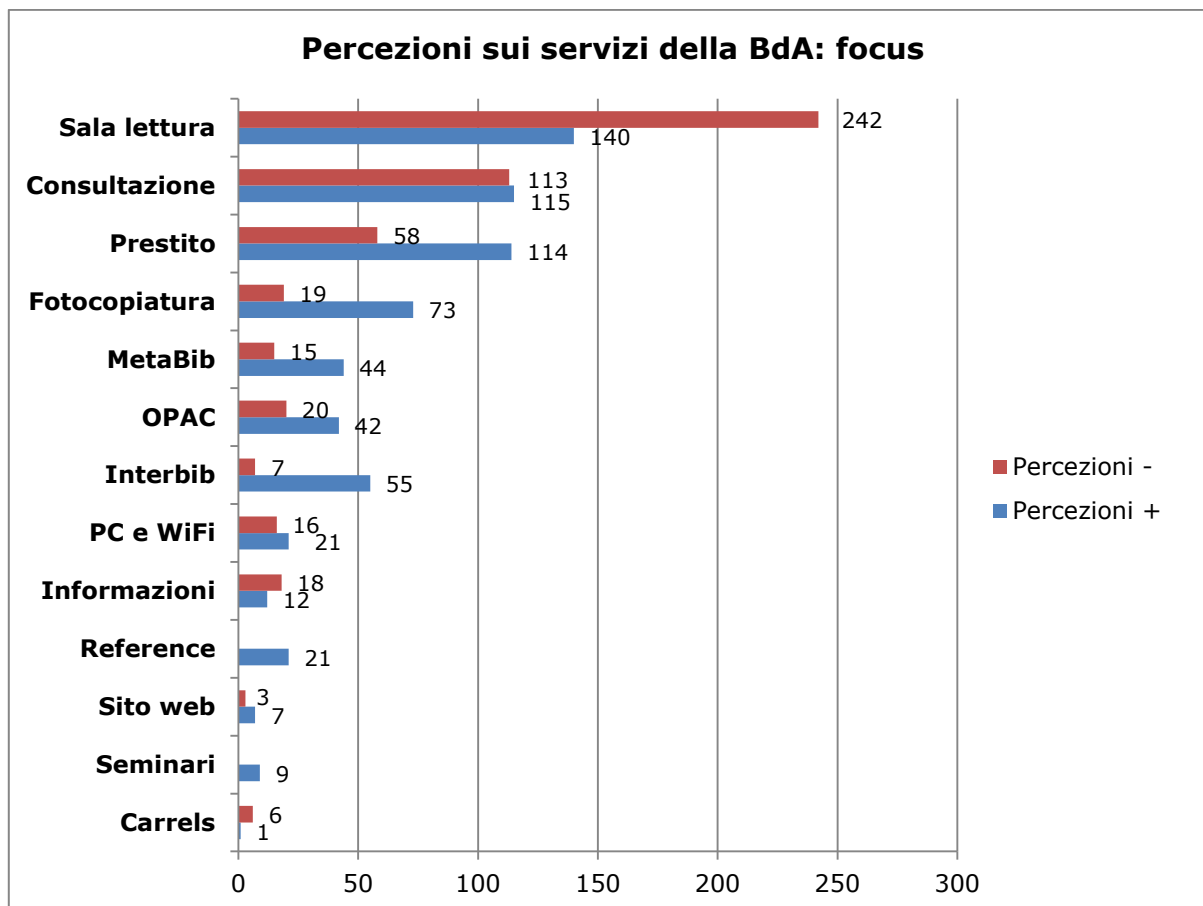


Grafico IV.2.1.6 – Percezioni sui servizi della BdA: focus

Ora diamo “voce” agli utenti, riportando alcune frasi significative per ciascun aspetto peculiare della BdA su cui sono emerse delle percezioni, seguendo un ordine di presentazione quantitativo, dal maggiore al minore:

- patrimonio: 993
- ambienti: 955
- servizi fruibili in biblioteca: 898
- personale: 469
- giorni e orari di apertura: 299
- servizi online: 198
- comunicazione: 73.

Per quanto riguarda il **PATRIMONIO**, come già visto nel grafico IV.2.1.5, prevalgono nettamente i motivi di soddisfazione su quelli di insoddisfazione.

Le percezioni positive riguardano la **quantità** e la **qualità del patrimonio**, facendo talvolta riferimento a specifici materiali o ambiti disciplinari (628): “In media, il servizio offerto nel completo è molto soddisfacente, soprattutto per la quantità e varietà di materiale a disposizione”, “Grande patrimonio utile”, “Ho trovato la biblioteca ben fornita e con testi ben selezionati e di qualità”, “Livello delle pubblicazioni sia quantità sia qualità alto”, “Ottima qualità e buona quantità dei testi scientifici presenti”, “Posso avere a disposizione diverso

materiale di approfondimento"; "Per la qualità dell'offerta (libri, dvd, riviste...)", "Rispetto ad altre biblioteche è molto fornita (libri, riviste on-line...)", "La biblioteca offre una vasta gamma di testi consultabili e prestabili", "Ho sempre trovato testi molto utili per qualunque corso abbia affrontato fino a ora", "Molti libri da prendere in prestito", "Sono presenti molte riviste", "La dotazione in termini di risorse digitali (in special modo di riviste scientifiche ed in particolare di fisica) mi è sembrata ottima".

Le percezioni negative evidenziano **lacune nel patrimonio cartaceo e online**, ora mettendo l'accento sullo scarso numero di copie di libri di testo, ora rilevando la mancanza di materiali su precisi ambiti disciplinari (365): "Scarso patrimonio (libri, riviste ecc.)", "Scarsa completezza del materiale disponibile", "Diversi testi non sono presenti oppure sono di sola consultazione"; "Pochi libri da poter prelevare", "La scarsità di libri soprattutto per prestito", "Pochi libri prestabili"; "L'unica pecca è che non sempre ho trovato i libri che cercavo", "Perché non ho trovato sufficiente materiale per poter studiare o approfondire argomenti d'esame o di tesi", "Alcune riviste che mi servirebbero non sono disponibili e non ho avuto seguito alla segnalazione di acquisizione", "Sempre e solo per l'assenza di aree tematiche di mio interesse", "Non c'è il materiale (per lo più nipponistico o sull'Asia orientale che mi serve), l'ordinazione di libri è laboriosa e lunga, neanche online ho trovato ciò che cercavo e ho dovuto appoggiarmi a colleghi di altre università con abbonamenti più ampi"; "Alcuni limiti riguardano il fatto che alcune riviste anche importanti non possono essere scaricate online", "Sarebbe opportuno aumentare il numero di ebook".

Anche rispetto agli **AMBIENTI** le percezioni positive sono molto superiori a quelle negative.

I motivi di soddisfazione riguardano principalmente il **comfort**, la **luminosità** e la **silenziosità** degli ambienti, che favoriscono la concentrazione in tutte e tre le sedi della BdA (670): "Mi trovo bene a studiare, le sale studio sono molto spaziose e confortevoli", "Perché è un ambiente di studio eccellente di grande confort e silenzio", "È luminosa, bella, pulita e silenziosa", "Ampi spazi e tavoli, tanta luce, abbastanza silenzio", "La biblioteca è silenziosa e le postazioni comode", "Penso sia un posto tranquillo dove poter studiare, scrivere e incontrarsi per progettare lavori di gruppo", "È utile luogo per studiare perché molto silenzioso", "La biblioteca è uno dei luoghi di massima concentrazione per quanto mi riguarda e l'ambiente della biblioteca di Ateneo è comodo, silenzioso e stimola lo studio".

I motivi d'insoddisfazione vertono principalmente sulla **temperatura** frequentemente inadeguata, sul **rumore** causato spesso dagli utenti, sulla carenza di **spazio** o sulla scarsa **pulizia** riscontrata in sala o nei servizi igienici (285): "Temperature assurde", "Tutto abbastanza bene a parte la scellerata gestione della temperatura sia estiva che invernale!", "D'inverno spesso fa piuttosto freddo e studiare diventa difficoltoso", "Il problema della biblioteca in U8 è che in estate al piano superiore è una sauna grazie alle ampie vetrate che, fanno entrare sì la luce ma, fanno da effetto serra"; "C'è poco silenzio", "L'unica pecca, se così la si può chiamare, è la presenza frequente di persone che parlano di altre cose e che disturbano coloro che stanno studiando", "Troppa confusione, gente che continua a passare, difficoltà a studiare e concentrarsi"; "In realtà la biblioteca risulta poco ampia e luminosa", "Manca uno spazio per potere studiare insieme tendendo un tono di voce adeguato (le aule studio sono insufficienti a questo scopo)"; "È sottodimensionata, la climatizzazione non funziona adeguatamente ed spesso sporca", "Per il comfort (temperatura) e la pulizia dei bagni (non si può fare solo a fine giornata, perché mi è capitato di vedere di tutto! Non entro nei particolari... inoltre spesso mancano la carta e il sapone, per disperazione ho comprato il gel disinfettante) non sono per niente soddisfatta", "Bisognerebbe pulire maggiormente e i bagni a fine giornata sono indecenti".

La trattazione dei **SERVIZI FRUIBILI IN BIBLIOTECA** richiede di entrare nel merito di ciascuno, seguendo anche in tal caso l'ordine di numerosità di occorrenze: sala lettura (382), consultazione (228), prestito (172), fotocopiatura (92), servizi interbibliotecari (62), PC e WiFi (37), servizio informazioni (30), reference (21), seminari (9), carrels (7).

La criticità maggiore riscontrata sulla **SALA LETTURA** riguarda la **scarsità dei posti**, lamentata soprattutto in riferimento alla Sede di Scienze, a cui talvolta si aggiunge la lamentela relativa alla **carenza di prese elettriche** (232): "Poche postazioni di lettura", "Spesso non ci sono posti disponibili perché c'è gente che occupa posti per ore senza essere presente"; "Dopo la mia esperienza di 4 anni presso la biblioteca [Sede Centrale] mancano un po' di tavoli in più e il secondo piano ha degli spazi vuoti utilizzabili", "Nella biblioteca dell'U8 [Sede di Medicina] ci sono pochi posti", "In biblioteca U2 [Sede di Scienze] i posti sono limitati", "Perché la biblioteca in U2 da me frequentata è abbastanza piccola e spesso non si riesce a trovare posto", "Va tutto bene, tranne che quella in U2 è sempre piena"; "Servirebbero maggiori spazi (prese elettriche, tavoli) in particolar modo per chi ha la necessità di utilizzare il proprio portatile", "A volte è difficile trovare un posto a sedere per studiare, soprattutto se si ha bisogno di una presa di corrente per il notebook".

D'altra parte ci sono anche tanti utenti che esprimono una valutazione medio-alta sulla BdA proprio perché usano la sala lettura e ne hanno **impressioni positive** (140): "Perché è un ottimo posto dove studiare", "Studio in biblioteca quasi tutti i giorni e lì il mio studio è davvero molto proficuo", "È un posto ideale per lo studio", "La biblioteca è sempre un perfetto luogo per studiare in tranquillità e approfonditamente. Sono molto soddisfatto", "È un utilissimo luogo di studio".

Le sensazioni sulla **CONSULTAZIONE** sono "in bianco e in nero" quasi in pari misura.

Le percezioni positive sulla consultazione riguardano soprattutto la **fruibilità** del materiale disposto a scaffale aperto e la **chiarezza** sulla sua disposizione: (115): "Perché ho potuto preparare in tranquillità la maggior parte degli esami consultando la buona varietà di testi scientifici disponibili alla consultazione *in loco*", "La disposizione dei volumi e le scaffalature aperte", "La possibilità di consultare direttamente i volumi", "Facilità di accesso ai volumi", "Ordinata e chiara nella sua disposizione", "Facilità di accesso ai libri (e in generale a tutto il materiale disponibile) e informazioni chiare sulle modalità d'uso", "Mi trovo bene quando devo consultare dei libri in biblioteca".

Le percezioni negative riguardano soprattutto la **Sede Centrale**, in cui la **ricerca** di libri e riviste talvolta risulta **difficile e infruttuosa** poiché il materiale bibliografico di sei facoltà è distribuito su uno spazio di oltre 3.500 mq e spesso i libri sono mal riposti dagli stessi utenti (113): "Perché ritengo che l'organizzazione della disposizione dei libri sia caotica", "I libri sono spesso nella sezione giusta ma in ordine sparso ed è difficile trovarli in generale", "Mi pare poco chiara la distribuzione dei libri negli spazi della biblioteca, mi ci perdo sempre. Inoltre trovo pessima la collocazione dei libri negli spazi in cima alle scale, ci sono degli scaffali che per me che ho sessant'anni sono praticamente impossibili da consultare (quelli bassi). Ma forse è solo un fatto di età..."; "Mi trovo bene anche se, come già detto, mi piacerebbe maggior precisione nell'indicazione della presenza e della posizione dei libri", "Mi è capitato che libri, segnalati come disponibili sul sito, non sono effettivamente presenti in biblioteca", "Talvolta è difficile reperire i materiali perché mal collocati".

Rispetto al servizio di **PRESTITO**, gli elementi di soddisfazione sono il doppio di quelli di insoddisfazione.

Chi è soddisfatto del servizio di prestito mette in evidenza ora il **numero di volumi** prestabili, ora la **durata**, ora i servizi di **prenotazione/rinnovo** dei libri, ora l'estensione del prestito per i laureandi (114): "Efficienza del servizio prestito libri"; "Sono molto soddisfatta che da quest'anno si possano prendere in prestito fino a 5 libri, anche se penso sarebbe utile poterne

prendere in prestito di più”, “Il prestito libri è molto utile perché per preparare alcuni esami ho bisogno di consultare più testi, anche solo per pochi capitoli”, “Molti libri da prendere in prestito”; “Ritengo il periodo del prestito abbastanza soddisfacente”, “I libri che sono disponibili li posso tenere per un periodo congruo”; “Ho quasi sempre trovato i libri che mi servivano, il servizio di prenotazione è efficiente”, “Il servizio è abbastanza buono, il prestito libri è molto utile e c'è la possibilità di rinnovare i libri più di una volta, ci sono servizi dedicati ai laureandi”. Chi è insoddisfatto del prestito lamenta principalmente la **breve durata**, soprattutto per i libri di testo per i quali il periodo è limitato a 20 giorni, al fine di favorire una maggiore circolazione tra gli studenti; l'altro motivo di malcontento è quello dello scarso numero dei libri di testo prestabili, già visto in precedenza a proposito del patrimonio; sulle **sanzioni** previste per chi restituisce i libri in ritardo i pareri sono discordanti (58): “È ottima sotto ogni punto di vista tranne per il fatto che si possono tenere poco i libri”; “Sarei maggiormente soddisfatta se il prestito libri fosse esteso ad un periodo maggiore di 20 giorni e se vi fossero più copie per i libri consigliati dai professori”, “Vorrei che il servizio bibliotecario migliorasse. Il prestito libri è troppo breve e ci sono pochi libri a disposizione”, “Preferirei ci fossero più copie per ogni libro e si potessero tenere per periodi più lunghi (se nessuno li prenota per consultarli)”; “Perché è molto ben fornita però si dovrebbero adottare misure più restrittive per chi non rispetta i tempi di scadenza!”, “La sanzione per i docenti che consegnano in ritardo i libri è eccessiva”, “Perché penso sia utile la possibilità di studiare immersi nei libri ma la fiscalità sulla sospensione è eccessiva. Soprattutto se hai 10 testi che riconsegna con un giorno di ritardo!”.

Sul servizio di **FOTOCOPIATURA** le considerazioni positive sono preponderanti.

Diversi utenti sottolineano l'**utilità** e l'**efficienza** del servizio, inoltre in riferimento alla Sede Centrale esprimono apprezzamenti sul numero di macchine a disposizione e sulla nuova gestione dello spazio (73): “Sono molto soddisfatta per quanto riguarda il servizio fotocopie”, “Ottimo il servizio fotocopiatrici”, “Io ci vado per fare fotocopie soprattutto ed è un servizio molto efficiente!”, “Trovo molto comodo il servizio di fotocopiatrice (e molto conveniente, visti i prezzi) ed il servizio di stampa dei file”, “Fotocopie a prezzi accettabili e spesso libere”, “Tante fotocopiatrici”; “Ora che il reparto fotocopiatrici è stato risistemato [in Sede Centrale] l'ambiente è molto più vivibile”.

Quelli scontenti o non del tutto soddisfatti del servizio lamentano il **costo**, lo scarso **numero di macchine** o anche i limiti previsti dalla legge sul diritto di autore (19): “Servizio fotocopie presente ma costoso”, “È estremamente utile la possibilità di fotocopiare *in loco* anche se sarebbe bello poterlo fare a prezzi più bassi”, “Poche fotocopiatrici e mancanza di scanner per evitare spreco di carta”, “Alle fotocopiatrici si forma sempre la fila”, “Va tutto benissimo l'unico problema sono le fotocopie... perché c'è sempre troppo caos e soprattutto non si può fotocopiare tutto ciò che serve”.

In riferimento ai **SERVIZI INTERBIBLIOTECARI** prevalgono di gran lunga gli apprezzamenti, soprattutto per l'**efficienza** e l'**efficacia** del personale (55): “Ottimi i servizi interbibliotecari”, “Efficienza e cortesia nei servizi interbib”, “Sono molto soddisfatta della possibilità di far arrivare gli articoli scientifici non disponibili online”; “Ho richiesto molti articoli non presenti in biblioteca: sono stata aiutata a richiederli e mi sono arrivati tempestivamente”, “Velocità e gentilezza nel farmi pervenire fotocopie di articoli che non sono online”, “Nell'ultimo periodo sto usufruendo di alcuni servizi (in particolare fornitura articoli) per la preparazione della tesi ed il servizio è efficiente e tempestivo in genere”.

I pochi utenti che esprimono insoddisfazione per il prestito interbibliotecario o per il Document Delivery hanno avuto **esperienze negative** o vorrebbero un allargamento delle possibilità (7): “Difficoltà nel prestito interbibliotecario”, “In alcuni casi il recupero degli articoli è stato lento”, “A volte articoli e review richieste non sono state consegnate in tutte le loro parti”, “Il servizio di ricerca degli articoli è molto buono, estenderei, però, anche ai laureandi la possibilità di fornire articoli anche se nelle biblioteche milanesi”.

A proposito di **PC E WiFi** le percezioni positive superano di poco quelle negative.

Quelli che sono soddisfatti sottolineano l'**utilità** dei terminali e l'**efficienza** della copertura WiFi (21): "Sono molto utili le postazioni computer per scrivere relazioni o cercare sul web", "A volte utilizzo i computer disponibili per controllare le e-mail o il sito di facoltà", "Non utilizzo molto spesso i servizi offerti dalla Biblioteca ma quando ho avuto bisogno di reperire del materiale o utilizzare le postazioni informatiche mi sono trovata bene"; "La connessione internet funziona", "Copertura WiFi ottima", "La possibilità della rete wifi è fondamentale per la ricerca".

Quelli che sono insoddisfatti lamentano la **limitazione di accesso** ad internet dei terminali e i **malfunzionamenti** degli stessi computer o della rete WiFi (16): "Limitazione nell'uso di internet... per fare ricerca", "Non sempre funzionano i terminali di ricerca", "Il segnale wi-fi spesso è debole", "La rete wireless non è sufficientemente veloce".

Facendo riferimento al servizio di **INFORMAZIONE** bibliografica e assistenza agli utenti, anche detto "quick reference", diversi utenti della Sede Centrale esprimono il proprio **malcontento**, soprattutto per le difficoltà riscontrate nella ricerca a scaffale (18): "Mi sono recato poche volte in biblioteca e ho avuto scarso aiuto", "Quando si arriva sembra di essere solo nel deserto, si danno indicazioni sommarie e non c'è nessuno che ti segue aiutandoti a fare la ricerca del materiale occorrente", "Il personale non è molto disponibile a darti aiuto o informazioni nella ricerca di volumi non trovati", "Non riesco mai a trovare personale reperibile in immediato che possa aiutarmi nella ricerca di manuali tra gli scaffali", "Ho sempre trovato ciò che cercavo, ma più per abilità mia che per assistenza e disponibilità del personale".

C'è però anche chi comunica le proprie **esperienze positive** presso la stessa Sede Centrale o presso le altre sedi della BdA (12): "Sono una studentessa del primo anno e sono rimasta soddisfatta di come sono stata accolta e dell'assistenza avuta", "Non usufruisco spesso della biblioteca di Ateneo, ma le volte che ne ho avuto bisogno mi sono trovata bene e il personale mi ha dato le indicazioni di cui avevo bisogno", "Quando ho avuto bisogno (libri in prestito di solito) ho sempre trovato quello che cercavo e ho avuto anche assistenza e cortesia dal personale", "Ogni qual volta ho avuto bisogno di informazione, prestito libri, ricerche ho potuto soddisfare il bisogno", "Esperienza positiva per facilità nel reperire testi e informazioni dal personale".

Invece, rispetto al servizio di **CONSULENZA** per ricerche bibliografiche, anche chiamato "reference specialistico" ed erogato su appuntamento, si raccolgono solo **valutazioni positive** (21): "Sono estremamente soddisfatta del servizio di reference di cui ho usufruito e che è risultato utilissimo per la mia ricerca bibliografica della tesi", "Mi è stato riferito che il servizio di reference è valido ed utile", "Sono molto soddisfatta sia per quanto riguarda le mie ricerche sia per quelle dei laureandi che vengono assistiti nella fase di ricerca del materiale con competenza e disponibilità", "Perché ho avuto modo di essere molto soddisfatto dal personale bibliotecario, soprattutto per quanto riguarda la ricerca bibliografica per la mia tesi", "Servizio di reference ottimo", "Ho avuto bisogno di un servizio di reference e il personale è stato competente e gentilissimo, dedicandomi più di due ore di tempo".

Anche i **SEMINARI** sulla ricerca bibliografica ricevono esclusivamente **apprezzamenti** (9): "Sono stata soddisfatta dei seminari tenuti", "Ho frequentato un buon seminario in biblioteca sulla ricerca bibliografica", "Incontri per ricerca bibliografica molto utili", "Pur non avendo usufruito dei servizi, eccetto quelli online, durante un corso ho avuto la possibilità di seguire una lezione completa ed esaustiva sulla ricerca bibliografica in cui venivano illustrati anche tutti i servizi offerti".

Rispetto ai **CARRELS**, cioè gli spazi individuali per lo studio presso la Sede Centrale, quelli che si pronunciano riscontrano diverse criticità, a parte un utente che ne è soddisfatto (7): "I carrels vanno prenotati veramente troppo tempo prima dell'uso effettivo!", "I carrels non danno

abbastanza privacy né sicurezza essendo aperti non avendo soffitto", "I carrel sono disponibili solo per i laureandi", "Ci sono pochi carrels"; "Apprezzo la presenza dei carrel".

Passiamo ora a un altro aspetto peculiare della BdA: il **PERSONALE**.

Dal punto di vista quantitativo, abbiamo già visto che le percezioni positive sono circa il quadruplo di quelle negative. Entrando nel merito cerchiamo di capire quali sono i motivi di soddisfazione o di insoddisfazione degli utenti.

Le percezioni positive sul personale, riscontrate presso ciascuna sede della BdA, riguardano prevalentemente l'**efficacia** – cortesia, disponibilità – e talvolta coinvolgono anche l'**efficienza** (374): "Personale sempre gentile e disponibile", "Personale molto disponibile e competente", "Il personale è disponibile in spiegazioni e chiarimenti", "Ho sempre trovato la risposta alle mie esigenze, grazie anche alla preziosa disponibilità del personale", "Elevata professionalità e cortesia del personale"; "Personale competente, gentile ed efficientissimo", "Ho constatato più volte e direttamente l'efficienza e la cortesia del personale", "Disponibilità, serietà, tempestività", "Efficienza Velocità Competenza".

In modo speculare, le percezioni negative riguardano soprattutto la **carenza di disponibilità e cortesia** sperimentata in alcune occasioni (95): "Mi sono sempre trovata bene, ma non ho messo *molto* perché alcune volte il personale non è stato d'aiuto ed è stato scortese", "Personale poco disponibile per la ricerca del materiale", "Personale poco disponibile a spiegare a nuovi studenti le modalità e il funzionamento della biblioteca", "Alcune volte ho trovato personale indisponente", "Sono convinta che si potrebbe migliorare la cortesia del personale", "A volte non mi sono state fornite informazioni adeguate rispetto alle mie richieste. Per esempio quando ho chiesto informazioni sulla modalità di consultazione delle banche dati tramite il proprio pc".

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 nel pomeriggio-sera; in alcuni casi si manifesta il desiderio di un'apertura anticipata al mattino o estesa al fine settimana; un paio di persone inoltre vorrebbero che la sala periodici della Sede di Scienze chiudesse dopo le 16.00 (244): "Orari di apertura limitati", "L'orario di apertura non è sufficiente", "Frequento poco per lavoro e gli orari/giorni non sono comodi", "La Biblioteca deve essere sempre aperta, come accade nelle università straniere"; "Una biblioteca universitaria dovrebbe rimanere aperta almeno fino alle 20.30", "L'orario di apertura dovrebbe essere più ampio: almeno dalle 8.30 alle 19.30. Del resto sono soddisfatta", "Perché vorrei che si estendesse l'orario di chiusura della biblioteca in U6 e possibilmente che si tenesse aperta anche il sabato (almeno in periodo di esami)"; "La sala dei periodici [nella Sede di Scienze] ha un orario ancora più ridotto".

Tuttavia c'è anche chi apprezza i tempi di apertura, ritenendoli **adeguati** e sottolineando talvolta la comodità dell'orario continuato e il fatto che sia aperta quasi tutti i giorni dell'anno (55): "Orari d'apertura ampi", "Gli orari mi permettono di utilizzarla spesso", "Gli orari sono comodi"; "L'orario continuato è molto utile!", "È sempre aperta, anche quando le normali attività didattiche cessano e con orari molto soddisfacenti", "Gli orari sono ampi e permettono la fruizione della biblioteca a qualsiasi ora della giornata e durante quasi tutto l'anno".

Riguardo i **SERVIZI ONLINE** i motivi di soddisfazione sono quasi il doppio di quelli di insoddisfazione.

Alcuni parlano in generale dei servizi online in **termini positivi**, sottolineando l'utilità e la funzionalità degli strumenti per la ricerca – OPAC e/o MetaBib – accessibili anche da casa (56): "Sono contento dei servizi online", "Gestione ottima dei servizi elettronici", "La biblioteca offre

molti servizi, soprattutto online per chi, come me, non riesce fisicamente a recarsi personalmente in sede”, “Ho avuto esperienze positive per quanto riguarda i servizi online”; “Da un primo accesso online ho potuto constatare le ottime potenzialità di ricerca”.

Altri invece hanno riscontrato **qualche difficoltà** nell’uso dei servizi online o vorrebbero che fossero ampliati (15): “Ho ancora difficoltà a comprendere i servizi online che sono poco chiari”, “Maggiore chiarezza nei servizi online”; “I servizi online sono scarsi”, “Ritengo sia opportuno ampliare i servizi online offerti dalla biblioteca!”.

Rispetto all’**OPAC**, il catalogo online, diverse persone esprimono la propria soddisfazione per la **facilità d’uso** e per la possibilità di **prenotare** i libri in prestito o **rinnovare** i propri prestiti online, anche da casa (42): “Il catalogo on line è facile da utilizzare”, “Il catalogo OPAC è molto pratico per la ricerca online di libri e autori”; “Mi ha molto soddisfatto la possibilità di poter prenotare i testi da casa, senza bisogno di recarsi personalmente in università”, “Il servizio OPAC è molto utile per chi non ha modo di frequentare l’ateneo, pertanto prenotare libri da casa con la massima comodità e soddisfazione è fondamentale”, “Il servizio web per il rinnovo prestiti è iper comodo, il catalogo OPAC è utilissimo”.

Altre persone, invece, sono insoddisfatte dell’OPAC perché lo trovano **difficile da usare** o perché hanno avuto **problemi** con le funzioni personalizzate quali prenotazione e rinnovo del prestito (20): “Ho trovato difficoltà nella consultazione del catalogo OPAC (indicazioni poco chiare)”, “Non mi piace per nulla il sito di ricerca dei libri... è troppo confusionario per me”, “Servizio OPAC da potenziare, non risulta sempre chiaro in che sede si trovano i libri”; “Capita di aver problemi con il rinnovo dei prestiti online”, “Perché non riesco mai a prenotare online il libro e quindi spesso lo prendono altri”.

Rispetto a **METABIB**, il portale della biblioteca digitale, i motivi di soddisfazione riguardano la **fruibilità a distanza** e la ricchezza dell’**offerta** in termini di banche dati, riviste elettroniche ed ebook (44): “Nel momento in cui ho avuto necessità di consultare determinati articoli, ho potuto reperire facilmente ciò di cui avevo bisogno tramite MetaBib”, “Trovo molto funzionale il servizio MetaBib e la possibilità di consultare anche da casa le banche dati”, “Collegamento da casa per consultazioni delle riviste ESTREMAMENTE utile. Altamente raccomandabile”, “Per me che abito non in provincia di Milano è comodissimo il servizio Metabib o comunque tutti i servizi offerti online”; “Ho visto nel tempo un ampliamento delle possibilità offerto dalla biblioteca cosiddetta digitale del nostro ateneo con grande vantaggio del lavoro di ricerca scientifica”.

I motivi di insoddisfazione, sempre su MetaBib, riguardano le **difficoltà di accesso** ai documenti online o la **scarsa usabilità** dello strumento di ricerca (15): “I servizi come riviste e saggi online dovrebbero essere di più facile accesso”, “Ho avuto difficoltà nel consultare riviste elettroniche, capire che password servono”, “Accesso alle riviste online spesso difficoltoso e non soddisfacente, sia per le problematiche legate alla poca chiarezza del sito sia per la poca scelta”, “Non sono soddisfatta dei servizi online, della reperibilità dei documenti elettronici, sono poco chiari e difficili da ottenere”, “Le risorse on line le trovo difficili da usare (piuttosto mi trovo a dover usare Google Scholar per la ricerca di materiale on-line!)”.

Sul **SITO WEB** della BdA si pronunciano in pochi. La maggioranza lo trova **chiaro, efficiente e aggiornato** (7): “Il sito va bene”, “Utilità ed efficienza del sito della biblioteca”, “Efficienza del sito web”, “Sito aggiornato e chiaro”. Una minoranza, invece, riscontra una **scarsa usabilità** (3): “Il sito è un gran casino”, “Difficoltà nella consultazione del sito”.

Infine diverse persone dichiarano che sulla valutazione complessiva della BdA ha inciso la propria percezione della **COMUNICAZIONE**.

Molti **studenti** rimproverano alla BdA una **scarsa promozione** dei servizi offerti; alcuni suggeriscono di inviare una newsletter o di fare più pubblicità ai servizi bibliotecari sui vari siti di facoltà, altri propongono di promuovere di più i seminari e i servizi online (38):

"Complessivamente il giudizio è buono e i servizi presenti funzionano bene, ma sono poco conosciuti perché non particolarmente pubblicizzati", "I servizi sono tanti e di buona qualità, ma andrebbero pubblicizzati e spiegati meglio", "Mancanza di una buona ed efficiente comunicazione dei servizi offerti"; "Sarebbe utile ricevere newsletter contenenti informazioni su tutti i servizi fruibili", "Dovrebbe essere maggiormente pubblicizzata e resa più visibile sui vari siti"; "Dovrebbero essere date più informazioni sul suo utilizzo e sulle sue molteplici potenzialità spesso a noi studenti ignote dato che nessuno ce le mostra", "Difficoltà di reperire informazioni su seminari o iniziative", "Poca pubblicità ai servizi online".

Alcuni utenti della Sede Centrale manifestano le **difficoltà** incontrate nell'orientarsi in biblioteca, specificando talvolta che non hanno trovato efficace la mappa per la ricerca del materiale a scaffale o la segnaletica (9): "Sono entrata una volta e mi trovavo disorientata", "Ci sono andata una volta e la disposizione poco utilizzabile a colpo d'occhio, sembra un labirinto, mi sembra poco accogliente", "Trovo un po' difficoltosa la ricerca del materiale e le piantine a disposizione per orientarsi sono poco chiare", "Ho qualche difficoltà a orientarmi nella ricerca fisica dei libri in biblioteca".

Uno studente sostiene inoltre che "le comunicazioni dei libri in scadenza dovrebbero essere sul cellulare".

D'altro canto c'è chi apprezza la **chiarezza** e la **tempestività** delle comunicazioni della BdA, per email, per telefono, sul sito e su vari documenti cartacei, quali i pieghevoli sui servizi e le mappe (25): "Le informazioni sono disponibili con chiarezza e semplicità", "La tempestività delle informazioni ad essa inerenti via web e non solo, le possibilità che questa offre, rendono il mio giudizio inerente alla biblioteca molto soddisfacente"; "Qualche mese fa non sapevo bene come funzionasse la banca dati di AIDA e avevo mandato un mail, nel giro di poco mi è stata data, molto gentilmente, una risposta chiara ed io ero in grado di lavorare con la banca dati", "Sono molto soddisfatta soprattutto per la comunicazione (ad esempio ricordano le scadenze per i tempi di consegna o ti avvisano sempre quando arriva del materiale sia per mail che telefonicamente)", "Anche se non la uso ho trovato tutti i servizi offerti abbastanza soddisfacenti soprattutto le comunicazioni di aggiornamento online"; "Chiarezza nelle spiegazioni riguardo l'utilizzo dei servizi bibliotecari (banche dati, opac, servizi per laureandi, ecc.)", "Possiede una vasta collezione di risorse, che sono di facile consultazione grazie alle informazioni sul sito/opac e grazie all'esposizione di piantine per orientarsi agevolmente".

In conclusione segnaliamo **ALTRI FATTORI** che hanno inciso sulla valutazione della BdA (21).

L'**ubicazione** delle sedi della BdA risulta comoda per alcuni (8) e scomoda per altri (5): "La biblioteca è lontana", "Biblioteca lontana dall'edificio in cui ho regolarmente lezione (U14)", "Il polo U8 è poco raggiungibile se non con mezzi propri, il che disincentiva ad andarci unicamente per studiare in biblioteca"; "Comodità vicino a casa", "Sono soddisfatta poiché trovandomi la maggior parte del tempo in U6 mi è comodissimo salire in qualsiasi momento".

Alcuni utenti della **Sede Centrale** hanno espresso una valutazione medio-bassa per il sistema di accesso con **badge** (4), per il fatto che si sono verificati dei **furti** (2) o perché i **distributori** di bibite e snack sono lontani (2): "Attesa interminabile per i badge temporanei", "Sono molto soddisfatta nel complesso, ma ho problemi con il badge, che non sono stati risolti"; "Servirebbero maggiori controlli al fine di evitare gli episodi di furti all'interno della biblioteca stessa"; "L'unica pecca è che se uno vuole prendersi un caffè, o uscire per una pausa, ed è al piano di sopra, deve fare un giro enorme e perde al posto di 10 minuti, 30 minuti".

IV.2.2. Altre risposte

Vediamo ora nel dettaglio le 1.293 risposte che non hanno fornito elementi sufficienti per essere ricondotte alle categorie esaminate finora, che esprimono un fraintendimento della domanda o che non dicono nulla di significativo.

L'analisi attenta di questo genere di risposte ci ha portato a individuare cinque **MACROCATEGORIE**:

- *motivazione non chiara*: l'utente elenca una serie di aspetti o servizi, senza connotarli in positivo o in negativo, oppure ribadisce il punteggio espresso senza aggiungere altro o ancora si ritiene "abbastanza" soddisfatto perché "si può sempre migliorare", senza specificare quali aspetti o servizi richiedono un miglioramento;
- *motivazione incompleta*: il soggetto dichiara di aver espresso una determinata valutazione per esperienza diretta o per passaparola ma non aggiunge la motivazione, cioè la natura della propria percezione;
- *motivazione non pertinente*: la "valutazione" viene intesa come partecipazione all'indagine, di conseguenza si annoverano i motivi per cui si è compilato il questionario;
- *motivazione falsata*: dalla risposta si capisce che il grado di soddisfazione espresso non è attendibile poiché non si conosce la BdA o si fa riferimento ad altre biblioteche;
- *motivazione non valida*: la risposta consiste in parole o segni privi di senso, inseriti solo per procedere nella compilazione del questionario o perché non si è compresa la domanda.

Nel grafico seguente si riportano i dati relativi a questo genere di risposte e si possono fare alcune osservazioni: il 54% ha compreso la domanda ma ha risposto in modo oscuro o parziale, il 29% ha frainteso la domanda, il 13% non fornisce alcun elemento per comprendere i motivi della valutazione sulla BdA e il 4% con la propria argomentazione invalida il grado di soddisfazione attribuito.

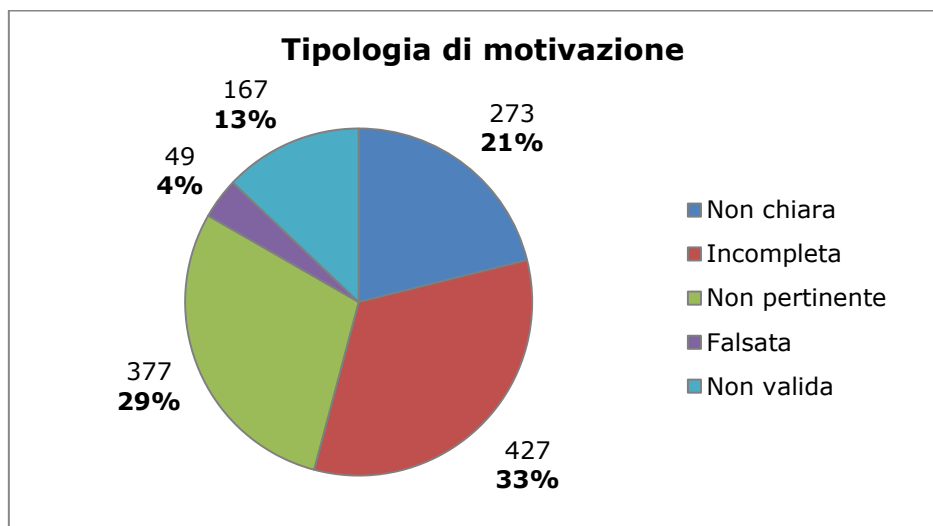


Grafico IV.2.2.1 – Tipologia di motivazione

Può essere allora interessante visualizzare la distribuzione di queste risposte per il grado di soddisfazione complessiva.

Dal grafico IV.2.2.1 si evince che la maggioranza delle motivazioni non chiare sono legate alla valutazione "poco" e "abbastanza"; le motivazioni incomplete si distribuiscono quasi equamente tra tutte le valutazioni, esclusa "per nulla"; il grosso delle motivazioni non pertinenti è incentrato sul "molto"; la maggioranza delle risposte falsate sono sul "per nulla" e sul "poco", mentre le risposte non valide sono distribuite uniformemente sui quattro gradi di soddisfazione.

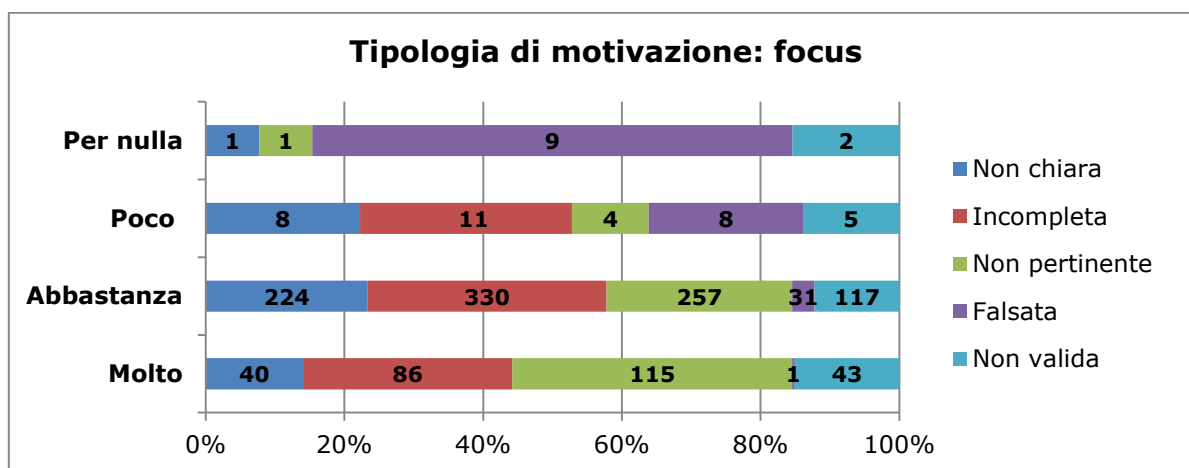


Grafico IV.2.2.1 – Tipologia di motivazione

Una esemplificazione di ciascuna categoria e la quantificazione delle sottocategorie renderà tutto più chiaro.

All'interno delle **MOTIVAZIONI NON CHIARE** (273) troviamo tre microcategorie.

Alcuni **ripetono** il grado di soddisfazione espresso o **rimandano** ad altri punti del questionario (118): "Abbastanza", "Perché valutando tutti i servizi offerti il grado di soddisfazione risultante è questo", "Giudizio complessivo", "Per una media tra la soddisfazione nei diversi ambiti", "Perché corrisponde al mio pensiero", "Perché sì", "Per quanto detto fino ad ora"; "Si veda risposta successiva", "Si vedano le risposte ai quesiti precedenti".

Altri forniscono **argomentazioni oscure**, in cui si elencano sostantivi – riferiti ad aspetti o servizi – privi di aggettivi che li connotino nel bene o nel male oppure dichiarano che si tratta di una valutazione per differenza con altre realtà, senza far capire se il confronto abbia esito positivo o negativo nella percezione della BdA (81): "Ambiente, disposizione dei libri", "Orari, disponibilità, reperibilità, servizi", "Disponibilità di risorse cartacee e on line", "Quantità di materiale disponibile e consultabile in biblioteca", "Prestito interbibliotecario"; "In paragone ad altre biblioteche", "Mi sono basato su un confronto con le altre biblioteche universitarie milanesi".

Altri ancora usano affermazioni di **migliorabilità generica** o esplicitano che non hanno dato una valutazione ottimale per spronare al miglioramento (74): "Il servizio è complessivamente buono anche se migliorabile in alcuni aspetti", "Mi trovo soddisfatto nei servizi di cui usufruisco, ma penso che potrebbero essere migliorati ancora", "Fino all'anno scorso avrei risposto *Molto* ma facendo un confronto con la biblioteca dell'università di Glasgow devo notare che ci sono alcune cose migliorabili"; "Ho scritto *abbastanza* e non *molto* perché i servizi sono sempre perfettibili", "Perché ritengo che i servizi offerti sono già ottimi, ma che si possa ulteriormente migliorare", "Penso che la biblioteca d'ateneo sia migliorata anno per anno,

fornendo sempre servizi migliori. Questo non vuol dire che si possa sempre migliorare di più il servizio", "Niente è perfetto e si può sempre cercare di migliorare".

Tra le **MOTIVAZIONI INCOMPLETE** (427) si possono individuare varie casistiche legate alla fonte della percezione: diretta o indiretta.

Alcuni dichiarano di aver espresso una certa valutazione per **esperienza diretta**, senza aggiungere altro (161): "A seguito della mia esperienza personale!", "Le mie valutazioni si basano sull'esperienza avuta dall'utilizzo di alcuni dei servizi offerti dalla biblioteca", "Motivazione empirica", "Per la continua e consueta frequentazione", "Perché conosco in maniera diretta la Biblioteca di Ateneo", "Sono spesso lì", "Per l'uso frequente che faccio della biblioteca".

Altri esplicitano che la propria percezione è limitata poiché deriva da **scarso uso/conoscenza**, ma anche in questo caso non esprimono a livello verbale la propria visione della BdA o non fanno riferimento ad alcun aspetto/servizio che possa aver inciso sulla propria valutazione (157): "Abbastanza perché non usufruisco di tutti i servizi e non frequento molto spesso la biblioteca", "Poiché la mia frequentazione è saltuaria e non regolare", "La utilizzo veramente poco", "Non esprimo valutazione massima perché non conosco le diverse sedi", "La risposta è giustificata dal fatto che frequento poco la biblioteca di Ateneo e, per questo motivo, ho preferito dare una media valutazione", "Frequento poco la biblioteca e non sono in grado di dare un giudizio troppo positivo o negativo... scelgo quindi una via di mezzo".

Altri ancora affermano che la propria valutazione si è basata su un'**esperienza indiretta**, senza però entrare nel merito delle percezioni riferite da altri su aspetti/servizi della BdA o sulla sua organizzazione più in generale (95): "Per conoscenza di chi ne ha usufruito", "Così dicono", "Per passaparola so che non tutti sono soddisfatti", "Perché molti miei compagni la utilizzano e sono alcuni contenti, altri meno", "Gli studenti che fanno uso della biblioteca ne parlano sempre molto bene", "Me ne hanno parlato davvero bene", "Non ho mai usufruito della biblioteca... per sentito dire", "Sentito da colleghi e da professori".

Una minoranza, infine, specifica che il proprio grado di soddisfazione è derivato da una **esperienza diretta e indiretta** al tempo stesso, ma anche stavolta non aggiunge altro (14): "Per esperienza diretta e per sentito dire complessivamente è abbastanza soddisfacente", "Mi sono basata sulle poche volte che ho frequentato la biblioteca... Il mio è più un giudizio basato su ciò che mi hanno riferito terzi", "In base alla mia esperienza e quella delle compagne di corso", "Esperienza personale /passaparola".

Passando alle **MOTIVAZIONI NON PERTINENTI** (377), come già detto, diverse persone hanno considerato il termine "valutazione" riferito all'indagine e non alla percezione complessiva della BdA. All'interno di questa categoria si possono individuare diverse tipologie di motivazioni.

Alcuni hanno partecipato all'indagine per **favorire il miglioramento** dei servizi bibliotecari e talvolta esprimono il proprio apprezzamento per la disponibilità all'ascolto degli utenti da parte della BdA (270): "Per aiutare a migliorare il servizio", "Per contribuire al miglioramento di una struttura già altamente efficiente", "È utile per voi", "I feedback sono il miglior modo per perfezionare un servizio", "Frequento molto la biblioteca e mi fa piacere contribuire al miglioramento del servizio", "Collaborazione al miglioramento", "Grazie a questa valutazione ho la possibilità di poter liberamente giudicare questo servizio offerto e, spero attraverso critiche costruttive, di dare un contributo al miglioramento del servizio. Vi ringrazio per avermi concesso un'occasione del genere", "Apprezzo la Vostra preoccupazione per garantire un servizio di qualità".

Altri ci tenevano ad **esprimere la propria opinione** o credono nel valore delle rilevazioni di *customer satisfaction* (53): "Ho risposto al questionario perché volevo dare il mio parere sui servizi offerti", "Penso che tutti dovrebbero dire la propria opinione per far conoscere le esigenze di noi studenti e poterne ricavare benefici di studio. Voglio far parte di questi *tutti* per migliorare i servizi bibliotecari e non solo", "Sono stato invitato a partecipare ad un'indagine online ed ho ritenuto utile contribuire con il mio punto di vista"; "Per aiutare la ricerca"; "Credo sia importante avere l'opinione della maggior parte degli utenti di un servizio per effettuare una ricerca", "Perché trovo importante partecipare ai sondaggi, al fine di migliorare i servizi offerti dalla mia università", "Studio statistica, ignorare i questionari mi sembra contraddittorio".

Altri ancora dicono di aver compilato il questionario per senso del **dovere**, per **cortesìa** o per **curiosità** (38): "Sono stato contattato via mail per compilare la presente scheda di valutazione", "Perché richiesto", "Perché dovevo", "Perché avete inviato la mail una seconda volta :) Comunque le considerazioni sono sincere", "Per spirito di partecipazione civile", "Per semplice cortesia", "Avevo del tempo libero", "Dalla curiosità, vedere che tipo di domande vengono fatte...".

Un piccolo gruppo, poi, ha scelto di valutare la BdA per l'**importanza** attribuita in generale ai servizi bibliotecari (16): "Penso sia un servizio importante", "Perché mi interessa usufruire di un servizio utile come la biblioteca. Dato che per me è la spina dorsale di una buona università", "Per confermare l'utilità del servizio biblioteca", "Una biblioteca universitaria è un elemento direi base per una preparazione solida di uno studente/docente", "La biblioteca di ateneo è una risorsa essenziale per un'università".

La categoria delle **MOTIVAZIONI FALSATE** (49) è alquanto eterogenea.

Un numero considerevole di soggetti dichiara di aver espresso una valutazione in assenza di elementi per farlo, mentre avrebbero dovuto scegliere l'opzione "**non so, non conosco**" (22); tra questi ci sono 5 che hanno attribuito come grado di soddisfazione complessiva "per nulla", 6 "poco" e 11 "abbastanza": "[Per nulla] Perché non l'ho mai utilizzata", "Mai usata, non posso dare un giudizio"; "[Poco] Non ho mai visitato la Biblioteca", "Non conosco molto la Biblioteca di Ateneo in quanto non l'ho mai frequentata e non posso dare un giudizio oggettivo"; "[Abbastanza] Non sono a conoscenza del servizio offerto dalla biblioteca di ateneo", "Non conosco molto bene".

Tra le 171 persone che esprimono una valutazione sulla BdA pur frequentando prevalentemente la **Biblioteca del Consorzio CIDI** presso l'edificio U12, una minoranza fa capire di aver fatto riferimento a quest'ultima nel comunicare il proprio grado di soddisfazione, che è sempre "abbastanza" ad eccezione di un "molto" (14): "[Abbastanza] Facendo riferimento alla biblioteca in U12 da me frequentata, le motivazioni riguardano: ambienti ampi, luminosi, accoglienti e funzionali, tranquillità e mancanza di sovraffollamento. Si rileva una certa carenza nell'offerta di libri di testo e manuali utili agli studi"; "Perché fin ora mi ritengo soddisfatta della biblioteca in U12, le altre non le conosco", "Comodità di spazi per la lettura e orari della biblioteca soddisfacenti soprattutto con la fascia fino alle 22", "È spaziosa e luminosa. Rimane aperta fino alle 22.00 ed è sopra la mensa e il bar. Purtroppo però, è spesso rumorosa e fredda d'inverno", "Perché finalmente si può studiare in università fino a tardi, cosa magari impossibile nella propria casa. Non metto molto perché purtroppo nei weekend a casa non si riesce a studiare e non si ha un punto dove farlo dato dall'università"; "[Molto] Ritengo che la biblioteca in U12 con i suoi spazi di studio aperti anche di sera sia estremamente interessante".

Un gruppetto di utenti afferenti alla facoltà di Medicina e Chirurgia e che frequenta le **sedi distaccate** coglie l'occasione per esternare il disagio dell'isolamento e della lontananza dalle sedi della BdA o fa riferimento alle biblioteche di alcune sedi periferiche (13); rispetto al grado di soddisfazione complessiva espresso, segnaliamo che tra questi vi sono 4 "per nulla", 2 "poco" e 7 "abbastanza": "[Per nulla] Ragazzi dico solo una cosa SONDRIO!!! Siam nei bricchi... non funziona nulla... la biblioteca è l'ultima cosa!", "Essendo in una sede staccata mi è impossibile raggiungere la biblioteca di Monza negli orari disponibili e oltretutto non ci consentono il recapito di libri presso la nostra sede"; "[Poco] A Sondrio manca una struttura idonea e personale che possa aiutarci nell'uso della biblioteca online"; "[Abbastanza] Dovrebbe esserci un servizio bibliotecario più fornito ed efficiente anche nelle sedi distaccate", "La sede di Bergamo non ha a disposizione tanti libri, comunque ho avuto modo di poterli consultare. Per le connessioni al patrimonio informatico non ho avuto modo di poterne usufruire, sicuramente dovrò iniziare a breve. Spero sia semplice dato che io non sono una maga dell'informatica. Grazie".

Concludiamo con le **MOTIVAZIONI NON VALIDE** (167).

Molte persone **non hanno voluto o saputo rispondere**, ma dato che la domanda era obbligatoria hanno messo parole e segni non significativi : "Blablabla", "Abdc", "..."; "Mmm", "Bo", "Non so", "Che domanda è?".

A questo punto passiamo alla parte più costruttiva dell'indagine, cioè quella dedicata ai suggerimenti di miglioramento.

IV.3. Percezione complessiva – suggerimenti di miglioramento

L'ultima domanda del questionario invitava tutti ad esprimere suggerimenti per migliorare i servizi della BdA e 1.034 persone, che rappresentano il 20% del campione, hanno fornito indicazioni interessanti.

Una piccola parte dei rispondenti ha colto l'occasione per manifestare la propria **piena soddisfazione** (24): "Per me è già un ottimo servizio", "È già organizzata molto bene", "Secondo me la biblioteca di ateneo è efficiente e non necessita di essere migliorata", "Avanti così!", "Bene così. Lavorare sul mantenimento di questo standard, senza dubbio la miglior biblioteca che conosca", "Il personale è perfetto! Gentilissimo e disponibile... Mantenete il livello!".

La maggioranza ha comunicato suggerimenti riconducibili ad aspetti e servizi esaminati nel corso dell'indagine.

Una minoranza, invece, ha espresso suggerimenti di carattere più generale o che esulano dalle categorie concettuali esaminate finora.

Nella restituzione del feedback raccolto, iniziamo da quanti hanno espresso suggerimenti relativi agli aspetti peculiari di un sistema bibliotecario, seguendo l'ordine di numerosità, dal maggiore al minore:

- servizi fruibili in biblioteca: 362
- giorni e orari di apertura: 267
- patrimonio: 258
- ambienti: 190
- comunicazioni: 113
- personale: 42

- servizi online: 41.

Per quanto riguarda i **SERVIZI FRUIBILI IN BIBLIOTECA**, molti esprimono suggerimenti sulla sala lettura (196), seguiti da coloro che si pronunciano sul prestito (79), su PC e WiFi (33), sulla consultazione (24), sui servizi interbibliotecari (19), sulla fotocopiatura (17), sui carrels (13) o sul servizio informazioni (11). Analizziamo quindi nel dettaglio ciascun servizio, quantificando anche la numerosità dei suggerimenti emersi per ciascuna sottocategoria.

Ricordiamo che ogni persona può aver espresso suggerimenti riconducibili a più servizi o a più sottocategorie.

Rispetto alla **SALA LETTURA** tanti, in tutte e tre le sedi e in particolare nella Sede di Scienze, vorrebbero **più posti** per studiare (120): "Aumentare i posti nella sala lettura", "Più postazioni per lo studio individuale", "I banchi e gli spazi studio sono già parecchi ma non abbastanza secondo me", "Incrementare il numero di posti in particolare per la sede in U2", "Necessario aumentare la quantità di tavoli per lo studio nella sede di Scienze, spesso non si trova posto", "Più tavoli per studiare", "Aggiungere forse qualche sedia".

Inoltre molti, soprattutto della Sede Centrale e della Sede di Scienze, vorrebbero che il personale facesse rispettare il **silenzio** in sala lettura (53): "Far rispettare il silenzio!", "Usare più personale per CONTROLLARE chi viene in biblioteca a chiacchierare e non a studiare, disturbando così gli altri studenti", "Migliorare il silenzio in alcune aree e in alcuni periodi".

Un buon numero di utenti vorrebbe più prese elettriche per connettere i portatili, in tutte e tre le sedi della BdA (25): "Aggiungere prese elettriche ai tavoli per poter connettere i computers", "Un maggior numero di prese di corrente", "Mettere prese di corrente in tutte le postazioni".

Diversi, soprattutto della Sede di Scienze, vorrebbero che il personale impedisse agli utenti di tenere un **posto occupato** per sé o per altri per molto tempo senza che venga effettivamente utilizzato (15): "Sarebbe interessante trovare dei modi per evitare che la gente occupi con libri ecc. il posto 3 ore prima di sedersi", "Verificare che chi si assenta non è per mangiare e stare fuori n ore o per seguire lezioni, dare un tempo (es. 20 minuti, come in altre biblioteche comunali) dopodiché l'addetto toglie il materiale dello studente assente per far posto ad altri", "Impedire a una sola persona di occupare un tavolo magari da 8 posti... *in attesa che arrivino/tornino gli amici*".

Rispetto al **PRESTITO** molti vorrebbero che fosse aumentata la **durata** del prestito, soprattutto dei libri di testo (43): "Prolungare la durata del prestito dei libri di testo", "Allungare il prestito per i libri, 20 giorni sono veramente troppo pochi anche per un libro di testo", "Prestito libri almeno di un mese e non 20 gg", "Forse il prestito limitato a 20 giorni è un po' ridotto, ma mi rendo conto che sia stato fatto per rispondere ad un numero elevato di utenti".

Diversi si aspetterebbero che il personale avesse un **atteggiamento più severo** verso chi danneggia i libri, li riconsegna in ritardo o li ruba (10): "Più controlli per evitare sottolineature sui libri di testo", "Maggiore controllo (e punizione) per chi scrive sui testi", "Inasprimento dei provvedimenti per chi non riconsegna in tempo i libri presi in prestito", "Farei più controlli e sarei più severo nei confronti di quelli che tolgono le bande dai libri e se li imbosciano a scapito di tutti noi".

Alcuni studenti vorrebbero poter prendere in prestito un maggior **numero di volumi** e in alcuni casi non sono informati del fatto che dall'inizio del 2012 gli studenti possono prendere fino a cinque libri in prestito (8): "Più libri da prendere in prestito", "Prendere in prestito tre libri al massimo è poco. In un corso di laurea in fisica della specialistica ogni corso si basa almeno su 5 libri!", "Numero maggiore di libri prestabili per tesisti (da 6 a 10, ad esempio)".

Altri studenti vorrebbero che fosse aumentato il numero dei **rinnovi** del prestito (6): "Aumentare il numero di rinnovi possibili", "Permettere di rinnovare online il prestito di un libro più delle attuali 2 volte, sempre che non ci siano prenotazioni di altri studenti del medesimo

libro, poiché chi abita fuori Milano potrebbe essere scomodo ad arrivare fino alla biblioteca per un operazione di rinnovo di pochi secondi”.

Alcuni propongono un servizio di **prenotazione di libri a scaffale**, per evitare di recarsi inutilmente in biblioteca (6): “Aggiungere la possibilità di prenotare un libro disponibile bloccandolo on line con l’impegno di ritirarlo entro 24-48 ore. Lasciando comunque il libro disponibile per la consultazione”, “Permettere che studenti delle sedi distaccate possano prenotare i libri online in modo da non fare viaggi a vuoto fino alle biblioteche di ateneo”.

Un paio di utenti vorrebbero **sanzioni meno severe** per il ritardo nella riconsegna dei volumi o propongono criteri di conteggio del tempo differenti (3): “Diminuzione del tempo di *blocco* dell’utente se si porta un libro in ritardo dopo il prestito”, “Non considerare i giorni festivi o comunque di chiusura della biblioteca nel conteggio della restituzione dei libri presi in prestito”. Tre studenti della Sede di Medicina vorrebbero che venisse potenziato il prestito della BdA rispetto a quello del CIDI_S, ex ISU: “Lasciare più libri ammessi al prestito, anche non CIDI_S”, “Dal mio punto di vista penso che in biblioteca ci siano troppe copie ISU, invece ci dovrebbero essere più copie per gli utenti che non possono prendere quelle ISU, che a mio avviso sono in maggior numero”.

Due utenti che abitano lontano da Milano vorrebbero poter restituire i libri in biblioteche convenzionate con la BdA: “Moltissimi studenti sono lavoratori e pendolari! Concedere agli utenti il ritiro/la restituzione di materiale anche presso altre biblioteche convenzionate”, “Dare la possibilità di restituire i libri anche in un’altra biblioteca universitaria (per esempio l’Insubria)”.

Infine due studenti propongono di attivare un sistema di auto-prestito, anche parziale: “Uno sportello automatico presso cui poter ritirare e riconsegnare, senza limiti orari, i testi prenotati”, “Utilizzare un box per la restituzione dei libri, così anche quando la biblioteca è chiusa si possono restituire”.

Rispetto a **PC E WiFi**, diversi utenti, soprattutto della Sede Centrale e della Sede di Scienze, vorrebbero poter accedere alla propria **casella di posta** istituzionale e a un maggior numero di **siti web** (20): “Mi piacerebbe poter accedere a g-mail dall’account personale universitario dai pc della biblioteca”, “Aumentare i siti web consultabili dai computer della biblioteca in modo da poter eseguire delle ricerche qualora non si riuscisse con il materiale disponibile in biblioteca e non si possedesse uno strumento per accedere alla rete wi-fi”, “Bisognerebbe aprire la navigazione almeno alle pagine delle facoltà e non solo al sito della biblioteca. Può capitare di dover consultare la pagina di un docente per un libro o di dover scaricare le slides per lo studio e le postazioni come laboratori o altro sono quasi sempre chiusi”.

Diversi utenti della Sede Centrale vorrebbero una migliore connessione alla **rete WiFi** e una maggiore assistenza per la configurazione sul proprio portatile (10): “Il wi-fi non prende ovunque, specie al secondo piano della biblioteca (terzo dell’edificio)”, “Migliore copertura (potenziamento) wi-fi in alcune zone della biblioteca”, “Maggiore supporto per la configurazione wi-fi sul pc”.

Sempre in riferimento alla Sede Centrale, alcuni propongono di “aumentare il numero di postazioni con pc all’interno della biblioteca” o di verificare che vi siano “più postazioni informatiche funzionanti” (4).

Rispetto alla **CONSULTAZIONE**, diversi utenti della Sede Centrale formulano proposte di miglioramento.

La maggioranza vorrebbe che fosse curato di più l’**ordine** del materiale a scaffale (19): “Maggior cura nell’ordine delle riviste”, “L’unico problema che ho riscontrato è stata la mancanza di ordine nel posizionamento dei libri (ho provato a trovare il libro che cercavo a due pareti da quella in cui doveva essere più di una volta) ma suppongo che sia più un problema legato agli errori degli utenti”, “Ordinare ogni volta i libri in consultazione ai loro posti rispettivi perché a volte non si riesce a trovare un libro al suo posto”.

Un paio di utenti propone di mettere delle "scale vicino agli scaffali per poter raggiungere i libri più in alto" (3), uno studente metterebbe "più carrelli rossi per il deposito dei libri consultati, visto che oggi spesso straboccano" e un altro suggerisce di "pubblicare un catalogo cartaceo consultabile sul patrimonio DVD".

Rispetto ai **SERVIZI INTERBIBLIOTECARI**, alcuni vorrebbero poter fruire dell'articolo in formato elettronico, altri non vorrebbero recarsi in altre biblioteche di Milano o di Monza, altri ancora vorrebbero tempi più rapidi per il prestito interbibliotecario o un potenziamento del servizio per i libri presenti solo all'estero (19): "Sarebbe molto meglio se si potesse recuperare gli articoli direttamente in formato elettronico", "Sarebbe utile fornire il servizio di prestito interbibliotecario anche per i libri/articoli che si trovano in una biblioteca di Milano", "Maggiore celerità su alcuni servizi per es. il prestito interbib", "Maggiore possibilità di prestito interbibliotecario dall'estero".

Rispetto al servizio di **FOTOCOPIATURA** diversi propongono di ridurre il costo (10): "Abbassare il prezzo delle fotocopie", "Minor prezzo delle fotocopie: in copisteria sei servito e paghi meno". Alcuni utenti della Sede Centrale propongono di "mettere più fotocopiatrici" (3) o di "creare un locale con solo fotocopiatrici con a fianco di ogni postazione un tavolo su cui appoggiare i fogli e lasciare a disposizione più pinzatrici e togliapunti"; altri vorrebbero poter stampare propri files da chiave USB, ignorando che il servizio è già attivo (2) e uno studente propone di introdurre "un badge d'ateneo, che, oltre ad essere utilizzabile all'accesso, possa essere utilizzato anche per fare fotocopie".

Rispetto ai **CARRELS**, presenti solo in Sede Centrale, alcuni vorrebbero che fossero di più, altri che l'uso fosse esteso a più categorie di utenti e altri ancora suggeriscono di curarne maggiormente manutenzione e pulizia (13): "Offrire più carrels", "Aprire i carrels anche a studenti sotto esame", "Accesso ai cubicoli per lo studio anche a studenti normali (non laureandi)", "Farei sistemare alcune porte dei carrel, che hanno difficoltà ad aprirsi. Spesso i carrel e i relativi cestini non vengono puliti, o sono puliti in modo sommario, nel passaggio di chiavi tra una persona e l'altra".

Rispetto al servizio di **INFORMAZIONE** bibliografica e assistenza agli utenti, diversi utenti afferenti alla Sede Centrale vorrebbero essere supportati maggiormente nella ricerca del materiale a scaffale (11): "Maggiore personale che aiuti nella ricerca di materiali e libri", "Disporre del personale della biblioteca che gira per i diversi settori in modo tale da poter chiedere informazioni e non dover sempre tornare all'ufficio prestiti", "I collaboratori potrebbero aiutare nel reperire i libri sugli scaffali".

Infine un paio di utenti, rispetto al prestito e ai carrels, propone una dematerializzazione dei moduli (2): "Compilazione dei vari moduli (ad es. la richiesta dello status di tesista) in formato elettronico", "Organizzerei un sistema di richiesta carrel, autorizzazioni, etc. online, come avviene già per i prestiti interbibliotecari, al fine di eliminare la carta".

Passiamo a **GIORNI E ORARI DI APERTURA** e anche in tal caso scomponiamo i suggerimenti in varie casistiche.

Molti vorrebbero che le sedi della BdA chiudessero **più tardi** e talvolta si augurano che continui la sperimentazione dell'apertura prolungata fino alle 22.00 nella Biblioteca del Consorzio CIDiS (114): "Posticipare la chiusura almeno fino alle 19.30", "La biblioteca potrebbe rimanere aperta fino alle 20.00", "Vorrei che le biblioteche restassero aperte almeno fino alle 22 in settimana", "Apertura fino alla sera almeno un giorno alla settimana", "Mantenere la biblioteca U12 aperta fino alle 22".

Tanti suggeriscono più genericamente di **estendere gli orari** di apertura (99): "Miglioramento degli orari", "Orari più flessibili per lavoratori", "Aprite più a lungo", "Avere un orario più ampio".

Un numero significativo di utenti propone di tenere aperto anche nel **week end** e soprattutto il sabato (71): "Apertura della biblioteca anche il sabato, almeno la mattina", "Apertura sabato in periodo d'esame", "Tenerla aperta il sabato mattina e pomeriggio, magari anche solo un'ala", "Apertura nei weekend", "Aperta anche di domenica".

Una minoranza gradirebbe che la biblioteca aprisse **più presto** al mattino (26): "Sarebbe comodo anticipare l'orario di apertura", "Forse anticipare l'apertura alle ore 8.30", "Aprire alle 8.30 del mattino".

Alcuni ricercatori/docenti criticano la **chiusura estiva** che crea disagio nello svolgimento delle proprie attività (7): "La lunga chiusura estiva ha avuto un impatto negativo sulle mie ricerche, che di solito sono accelerate nei mesi estivi, quando non ho didattica", "La chiusura per tutto il mese di agosto crea problemi per chi ha scadenze (presentazione di progetti di ricerca, ultimazione di pubblicazioni, preparazione di tesi o tesine)".

Alcuni studenti della **Sede di Scienze** lamentano invece l'orario di apertura ridotto della sala periodici (6): "La biblioteca dell'edificio U2 al piano -1 chiude alle 16, è decisamente un orario molto scomodo per chi vorrebbe fermarsi un po' di più e non trova spazio nella biblioteca al 1° piano o U12", "Allungare i tempi dell'apertura della sala riviste al piano meno 1 dell'U2".

Per quanto riguarda il **PATRIMONIO**, dall'analisi delle risposte sono emersi *desiderata* e proposte riconducibili a più categorie.

Molti vorrebbero che la BdA acquistasse **più copie** di ciascun volume, soprattutto per i libri di testo e per quelli più consultati (119): "Ci vorrebbero più copie dei libri di testo", "I libri di testo o i libri più richiesti devono avere più copie", "Aumentare le copie dei libri più richiesti e sostituire immediatamente quelli smarriti o mai riconsegnati", "Maggior numero di copie di ogni libro, soprattutto delle facoltà molto numerose", "Più copie dei volumi più consultati!", "Avere molte più copie dello stesso libro, in modo da ridurre i tempi di attesa tra un prestito e l'altro".

Tanti suggeriscono di continuare ad ampliare il **patrimonio cartaceo** (libri, riviste), talvolta specificano l'ambito disciplinare in cui riscontrano delle lacune e in alcuni casi vorrebbero che la BdA acquistasse i libri di testo in tempi più brevi (85): "Continuare ad ampliare e aggiungere materiale di studio, ricerca, riviste", "Per quanto riguarda i libri, si dovrebbero acquistare le edizioni più aggiornate", "Recuperare numeri di vecchie riviste cartacee non disponibili online"; "Bisognerebbe aumentare il numero di libri relativi a Sociologia e non limitarsi solo ai volumi adottati nei corsi, ma anche quelli che trattano argomenti attigui o simili", "Mi spiace che fra i libri disponibili in Biblioteca (Medicina U8) manchino volumi celeberrimi come Gray's Anatomy (in inglese), il Molecular Biology Of The Cell (Alberts, in inglese) e gli atlanti del Sobotta (in italiano e in inglese). Secondo me non dovrebbero mancare in una biblioteca medica"; "Sarebbe importante che i docenti informassero con tempestività la biblioteca dei testi da portare agli esami, per permetterne l'acquisto in tempi più rapidi".

Un numero elevato di persone suggerisce di incrementare le **risorse elettroniche** (ejournal, ebook, banche dati) e alcuni propongono di rendere più fruibile il materiale ad accesso libero (63): "Ampliare risorse elettroniche - ebook, ejournal ecc.", "Incremento della acquisizione del materiale consultabile online", "Consiglierei di migliorare la sezione banca dati", "Consultazione riviste elettroniche interamente on-line per 10 anni dall'uscita del numero", "Abbonarsi a riviste online su lingue, letterature e culture orientali", "Includere le materie umanistiche nella politica acquisti, soprattutto periodici digitali", "Migliorerei la banca dati (compatibilmente con le risorse finanziarie) soprattutto per le riviste di carattere giuridico. Inoltre occorrerebbe anche

in Italia un progetto come www.archive.org, dove si trovano le copie di moltissimi testi non più protetti dal diritto di autore”, “Un più ampio repertorio di riviste online disponibili con open access”.

Diversi studenti vorrebbero che i testi d’esame fossero disponibili in formato elettronico o propongono una progressiva migrazione **dal cartaceo al digitale** (17): “La maggior parte dei testi dovrebbe essere disponibile in formato digitale”, “Sarebbe splendido se vi fossero più materiali disponibili online (libri in versione ebook, etc.)”, “Se possibile qualche testo on-line, o scaricabile (anche a pagamento) sarebbe il massimo”, “Più servizi on line, incluso consultazione di libri on line! [...] Mettendo online i testi principali utili alla preparazione degli esami farebbe risparmiare tempo e denaro agli studenti ed all’ateneo”, “Migrare gradualmente il materiale cartaceo in forma elettronica”, “Più ebook scaricabili on-line iTunes, App specifica della biblioteca per iPad, ormai diventato di uso comune rispetto al materiale cartaceo”.

Alcuni studenti vorrebbero poter presentare **proposte di acquisto**, altri desidererebbero materiale utile per la didattica o di interesse personale (5): “Poter fare richiesta di acquisto da parte della biblioteca di libri che non sono presenti o in numero non sufficiente”, “Dovrebbero essere disponibili anche le dispense relative ai corsi, qualora rilasciate dai docenti”, “Introduzione dei libri in preparazione ai concorsi (per quanto mi riguarda per l’accesso ai posti di infermiere)”, “Mi piacerebbe aver la possibilità di consultare anche i quotidiani di informazione!”, “Sarebbe molto bello avere una sezione di libri di letteratura narrativa. Renderebbe la biblioteca un ambiente più completo”.

Alcuni ricercatori/docenti e uno studente suggeriscono di implementare le **sinergie** con il **territorio** e le collaborazioni a livello **internazionale** (4): “Creare un maggior scambio con le biblioteche della statale, in quanto la Biblioteca della statale dispone di più materiale”; “Interazione con siti bibliotecari nazionali, come SBN”, “Ampliare la cooperazione con altri atenei per ottenere contratti più vantaggiosi ai fini della consultazione online di banche dati bibliografiche [...] Estendere la cooperazione con biblioteche straniere. Occorre quindi ampliare le sinergie del sistema bibliotecario nel suo complesso”, “Maggiore coinvolgimento in iniziative internazionali per la promozione delle riviste open access (ad esempio Plos, Frontiers) e nell’utilizzo di strumenti bibliografici aperti e gratuiti come Zotero”.

Rispetto agli **AMBIENTI** della BdA, i suggerimenti di miglioramento riguardano la temperatura, il comfort, il silenzio, gli spazi o la pulizia.

Molti propongono di curare maggiormente la **temperatura** in tutte e tre le sedi della BdA, poiché spesso l’inadeguatezza del clima crea disagio (111): “Migliorare la temperatura, fa sempre troppo caldo o troppo freddo”, “Sistemare il riscaldamento, a volte fa veramente troppo caldo”, “Più aria condizionata quando fa caldo”, “Temperatura, troppo caldo in estate e troppo freddo in inverno”.

Diversi utenti forniscono suggerimenti per migliorare il **comfort** o ridurre il rumore, operando scelte diverse soprattutto negli **arredi** (30): “Nella biblioteca di Medicina verso mezzogiorno se c’è il sole la luce che entra direttamente dal lucernaio rende impossibile studiare per il troppo caldo, si potrebbero mettere dei pannelli oscuranti o mettere delle tende”, “Le sedie della sala periodici di U2 [Sede di Scienze] cigolano un sacco!”, “Quei carrelli bianchi in U2 fanno un rumore assordante”; rispetto alla Sede Centrale: “Arredare con sedie più comode”, “Sbloccare le finestre in estate”, “Gestire meglio lo spazio destinato alle fotocopiatrici”, “Porta d’uscita d’emergenza (in fondo al corridoio opposto all’entrata principale) emette un biip/fischio continuo fastidiosissimo”, “Anche sulla rumorosità delle porte dei bagni è necessario intervenire”.

Alcuni utenti della Sede Centrale e della Sede di Scienze propongono di migliorare ed aumentare gli **spazi per lo studio individuale** (25): "Gli spazi dedicati allo studio individuale sono pochi e mal disposti: dovrebbero essere isolati rispetto ai passaggi abituali, dedicati magari alla stessa ricerca di libri o posti a sedere", "Le strutture non permettono i miglioramenti che ritengo siano utili, e cioè una maggiore separazione delle aree studio da quelle dei servizi per la concentrazione e lo studio", "Aggiungere tavoli e spazi di studio, anche tavoli più piccoli, in modo che singole persone non possano occupare tavoli grandi", "Sarebbe utile creare degli spazi studio individuali anche nella sede Scienze in U2 e dotare la biblioteca di tavoli più piccoli, con meno posti a sedere perché a volte quando la biblioteca è piena è difficile concentrarsi stando in troppi sullo stesso tavolo di lavoro".

Un certo numero di utenti, soprattutto della Sede Centrale, vorrebbe una maggiore **pulizia** e/o in orari diversi (15): "Intervenire sulla pulizia e manutenzione bagni", "I bagni sono spesso sporchi", "Nel piano superiore della biblioteca in U6 la quantità di polvere è asfissiante", "Più manutenzione e pulizia degli spazi, lavare i bagni più di una volta al giorno", "Servizio pulizia fuori dall'orario di apertura della biblioteca".

Alcuni, in tutte e tre le sedi, vorrebbero degli spazi per poter **studiare e lavorare in gruppo** (14): "Creazione di spazi appositi dove si possa studiare in gruppo senza infastidire gli altri studenti", "Mancano aule in cui si possa parlare magari per ripetere in gruppo", "Aumentare gli spazi per lo studio di gruppo", "Aule studio per gruppi di lavoro".

Altri, prevalentemente della Sede Centrale, vorrebbero **distributori automatici di bibite e snack** interni alla biblioteca o perlomeno più vicini (13): "Dotare la biblioteca di un'area ristoro con distributori automatici", "Distributori di bibite e snack", "Macchinette al piano della biblioteca in modo da rendere più brevi le pause".

Un paio di utenti vorrebbero più **servizi igienici** (2): "Aggiungere almeno altri due servizi igienici [nella Sede Centrale]", "Un bagno interno, senza uscire dalla biblioteca [nella Sede di Medicina]".

Rispetto alle **COMUNICAZIONI** della BdA molti forniscono suggerimenti utili, suddivisibili in più tipologie.

Molti propongono di **promuovere** di più i servizi offerti, con particolare riferimento a quelli online, ai seminari sulla ricerca bibliografica e al reference; molti studenti suggeriscono di inviare email periodiche, di fare interventi all'interno delle lezioni e degli incontri per le matricole o di fare pubblicità ovunque; un docente/ricercatore suggerisce invece di ricordare periodicamente come inoltrare le proposte di acquisto (61): "Pubblicizzatevi", "Informare di più sui servizi che offre la biblioteca", "Pubblicizzare maggiormente alcuni servizi, in particolare quelli on line (proxy per la consultazione di articoli da casa, rinnovo dei prestiti online, ecc.)", "Aumentare l'informazione sui servizi in biblioteca e sui seminari", "Suggerirei di pubblicizzare maggiormente il servizio di reference"; "Maggiori informazioni via mail", "Informare dei servizi esistenti, anche attraverso mail periodiche", "Trovare altri modi per far conoscere agli studenti i servizi della biblioteca, ad esempio mandando personale nelle aule a parlare delle opportunità offerte", "Esporre alle matricole del primo anno l'esistenza di servizi bibliotecari, i servizi che offrite non sono stati citati durante l'open day", "Far conoscere ai tantissimi studenti che vengono a studiare in ateneo, l'enorme risorsa che la biblioteca nasconde nei suoi scaffali silenziosi, con pubblicità ovunque per sino in mensa o negli ascensori, alle macchinette, dato che le bacheche noto che non vengono neanche guardate!"; "Comunicare periodicamente le modalità per far acquisire alla biblioteca nuovi testi o abbonamenti alle riviste".

Tanti utenti fanno fatica ad orientarsi nella ricerca del **materiale a scaffale**, di conseguenza suggeriscono di migliorarne la disposizione e/o di comunicarla in modo più chiaro (40).

Rispetto alla Sede Centrale i suggerimenti sono i seguenti: "Maggiore chiarezza della disposizione del materiale. In certi casi trovare un libro è molto difficile. Spesso una serie è spezzata in scaffali non lineari (inizia su uno scaffale, va al piano successivo e poi nel corridoio)", "Talvolta non è semplice localizzare i testi, soprattutto quelli che si trovano al piano superiore (statistica, metodologia della ricerca etc.)", "Più chiarezza sulla disposizione dei libri (per tema, materia ecc.)", "Mettere più cartelli informativi all'ingresso delle varie salette", "A volte per cercare libri e riviste ho avuto qualche difficoltà, numerazione *da... a...* più in evidenza?", "Metterei delle piantine della biblioteca in ogni cella, in appositi quadri, in modo tale da non dover tornare all'ingresso per prendere quelle cartacee, quando si deve cercare qualche libro".

Nella Sede di Scienze si vorrebbero "mappe per orientarsi" e per la Sede di Medicina si propone di "creare un prospetto generale ben visibile sull'organizzazione degli argomenti tra i vari scaffali dei libri, in modo da non dover far passare una ad una tutte le testate per trovare l'argomento desiderato".

Alcuni vorrebbero istruzioni più chiare o più approfondite per usare i **servizi online** e la biblioteca digitale, soprattutto da casa (9): "Una maggior chiarezza nelle spiegazioni sulle modalità d'uso dei servizi on line per chi, come me, non è un *nativo digitale*", "Guida per usare MetaBib per persone già esperte nella ricerca bibliografica", "Non so se è un mio limite, ma non ho ancora capito come fare ad accedere da casa alle banche dati. Forse queste info potrebbero essere rese più chiare", "Più semplificato l'accesso dal domicilio, in quanto avendo impegni lavorativi non sempre ho la possibilità di recarmi in biblioteca".

Per le **comunicazioni personali**, soprattutto relative al prestito, alcuni vorrebbero che si usasse solo la posta elettronica, altri al contrario dicono di non leggere molto le email e altri ancora propongono di mandare SMS (5): "Evitare le chiamate a seguito di prenotazioni, ma limitarsi alle email (per l'impossibilità di sapere l'orario adeguato agli impegni di ognuno)", "La mail di ateneo viene utilizzata solo da un numero esiguo di studenti, quindi le comunicazioni da parte della biblioteca dovrebbero avvenire anche per mezzi diversi, soprattutto visto che i dati necessari sono perfettamente a voi visibili", "Invio tramite SMS di notifiche e.g. avviso disponibilità di libri prenotati o ricevuti da altre biblioteche, scadenze imminenti, ecc. (molte biblioteche comunali già dispongono di questo tipo di servizi)".

Infine un paio di studenti suggeriscono di segnalare meglio l'**ubicazione** della biblioteca, sia la Sede Centrale che quella di Scienze, in quest'ultimo caso mettendo indicazioni nell'edificio U4 (2).

Per quanto riguarda il **PERSONALE**, alcuni propongono di curare maggiormente l'**atteggiamento** verso gli utenti, soprattutto in termini di disponibilità, cortesia ed empatia (38): "Maggior disponibilità e cortesia da parte del personale, è fondamentale", "Metterei, almeno al banco dei prestiti, del personale più competente, gentile e simpatico", "Maggior disponibilità del personale, maggior supporto agli studenti", "Personale più preparato, customer oriented", "Più attenzione alle richieste dello studente".

Altri vorrebbero che ci fossero **più addetti** o che fossero più riconoscibili (4): "Aumentare il personale", "Fare in modo che il personale sia più riconoscibile perché spesso mi capita di confondere personale con studenti e viceversa".

Infine, anche in relazione ai **SERVIZI ONLINE**, diverse persone esprimono suggerimenti classificabili in più casistiche.

Alcuni fanno esplicitamente riferimento all'**OPAC** auspicando maggiore usabilità, nella ricerca e nella fruizione dei servizi personalizzati (14): "Più semplicità e chiarezza nella consultazione del catalogo online e nella ricerca dei documenti", "Rendere il sistema OPAC ricerca online libri più

semplice ed intuitivo anche con una nuova grafica”, “Se possibile, creare un sistema di ricerca del materiale sul sito OPAC in base all’argomento (economia, storia, psicologia, ecc.) e non solo per titolo/autore”, “A mio parere le modalità per il rinnovo online sono abbastanza complicate. Sarebbe forse più utile che risultassero più immediate e meno dipendenti dal video esplicativo, che risulta abbastanza chiaro ma anche lungo”.

Altri vorrebbero che **METABIB** fosse più facile da usare e che fosse più chiaro come accedere da casa alle risorse elettroniche (14): “Migliorerei l’interfaccia di ricerca delle risorse digitali, che ho sempre trovato un po’ ostica”, “Più semplicità nelle ricerche MetaBib e simili”, “Un solo suggerimento: nella pagina di accesso si dovrebbe indicare con più chiarezza il punto dove fare clic per arrivare direttamente alle riviste (es. banca dati Proquest) da consultare”, “Facilitare le modalità di accesso in remoto alle risorse elettroniche (ad esempio da casa)”.

Altri poi, facendo riferimento ai servizi online **in generale**, suggeriscono migliorie nella direzione della maggiore fruibilità e semplicità d’uso (11): “Maggiore accessibilità e chiarezza dei servizi online”, “Per quanto mi riguarda ogni arricchimento dei servizi on line è il benvenuto”, “Potenziare la fruizione on-line con tutorial (che in parte già ci sono)”, “Snellire procedure informatiche e burocratiche. Qualunque cosa deve ottenersi in tre click di mouse e la propria password di posta elettronica... se proprio è necessaria”.

Altri ancora propongono di rivedere il **SITO WEB** nel senso di renderlo più immediato per la ricerca di informazioni (5): “Semplicizzare un po’ di più il sito online”, “Rendere più chiari i servizi che la biblioteca offre”, “Rivedere il sito web”.

A questo punto riportiamo **ALTRI SUGGERIMENTI** che non sono riconducibili a servizi o aspetti peculiari della BdA e che sono stati espressi da un piccolo gruppo di persone (24).

Alcuni studenti, soprattutto afferenti alla facoltà di Medicina e Chirurgia, vorrebbero una maggiore integrazione dei servizi tra le tre sedi o lamentano le carenze delle **sedi distaccate** (7): “Istituire un servizio più integrato tra le sedi”, “Siccome ci sono degli studenti che hanno lezione in sedi distaccate potrebbe essere utile rifornire le loro biblioteche con alcuni libri/riviste della Biblioteca di Ateneo o acquistandone di nuovi apposta per loro”, “Che anche le sedi distaccate abbiano gli stessi *privilegi bibliotecari* della sede centrale”

Ricercatori/docenti e assegnisti/borsisti/cultori della materia suggeriscono di incrementare la **collaborazione con i docenti** o desiderano servizi “su misura”, che talvolta esistono già ma evidentemente non sono noti a tutti (6): “Rapporti con i docenti più capillari e continui”, “Promuovere più seminari, workshop, etc... in Bicocca (vedi giornata su Open Access)”, “Introdurre servizi *ad hoc* per i docenti (es. Libro sulla scrivania, MyLibrary, rinnovo prestiti online etc.)”, “Forse una possibilità in più per i singoli ricercatori di ordinare i volumi senza passare per mediatori”.

Alcuni utenti, soprattutto della Sede Centrale, suggeriscono di trovare soluzioni per evitare i **furti** di oggetti personali o di controllare maggiormente il sistema antitaccheggio posto all’uscita (4): “Si devono installare dei sistemi di sorveglianza (telecamere) per beccare i ladri di borse, computer etc.”, “Si potrebbe fare un controllo ai rilevatori (di eventuali furti di libri) posti all’ingresso e all’uscita della biblioteca”.

Altri, sempre rispetto alla Sede Centrale, propongono di evitare l’**ingresso con il badge** – necessario per motivi di sicurezza – o di semplificarlo (4): “Eliminare l’ingresso con il badge, o rendere più comodo l’ingresso per chi non ha/ha dimenticato/perso il badge”, “Migliorare e velocizzare la possibilità di accesso alla biblioteca”.

Infine un utente afferente alla facoltà di Scienze Matematiche Fisiche e Naturali ripropone un modello organizzativo diverso dall’attuale: “Come già detto, divisione parziale o totale del

patrimonio tra i dipartimenti, con libero accesso agli afferenti (professori, ricercatori, assegnisti e dottorandi), senza necessità di personale bibliotecario (che resterebbe nella sede centrale). Compilazione del modulo di prestito on-line da parte degli afferenti. Responsabilità del materiale bibliografico conservato in Dipartimento a carico del Dipartimento stesso. Accesso per tutti gli altri utenti gestito dalla Biblioteca centrale che mediante un addetto raccoglie i libri richiesti in prestito dagli studenti e li riporta in Dipartimento al termine del prestito”.

Per concludere segnaliamo il fatto che alcuni nell’ultima domanda hanno voluto ringraziare la BdA e/o esprimere il proprio apprezzamento per la rilevazione (6): “Gradita la partecipazione a questo questionario”, “Comunque grazie di questo bel servizio!”, “Grazie e buon lavoro!”.

Al fine di sintetizzare quanto esposto finora, riportiamo nei grafici seguenti i **DATI EMERSI**, accorpate secondo diverse logiche:

- 1) numero di persone che hanno espresso suggerimenti riconducibili agli aspetti peculiari della BdA o che ricadono in “altro” (grafico IV.3.1);
- 2) numero di soggetti che hanno formulato proposte di miglioramento riconducibili a diversi servizi della BdA (grafico IV.3.2);
- 3) suggerimenti quantitativamente rilevanti, cioè da 40 soggetti in su (grafico IV.3.3).

Ciascun grafico riporta i dati dal maggiore al minore; nel secondo e terzo grafico viene ripresa la legenda dei colori del primo, in cui è rappresentata la totalità delle risposte esaminate.

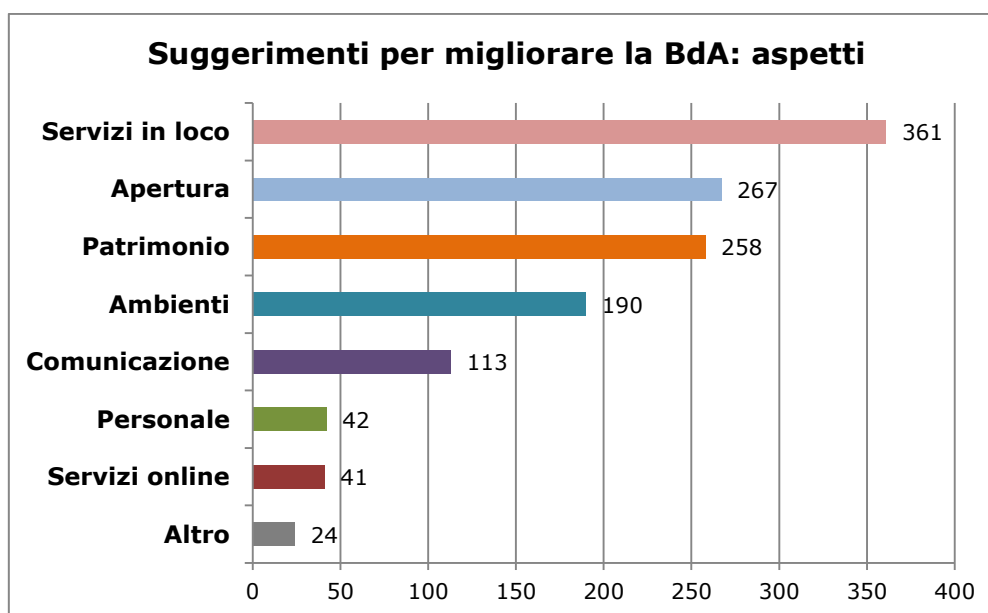


Grafico IV.3.1. – Suggerimenti per migliorare la BdA: aspetti

Come si evince dai grafici IV.3.1 e IV.3.2, la maggioranza delle persone esprimono suggerimenti sui servizi fruibili in biblioteca (361) e, al loro interno, sulla sala lettura (196).

Dal grafico IV.3.3 si può notare che il suggerimento condiviso da più persone è quello di aggiungere altri posti nelle sale lettura (120), seguito immediatamente da quello di comprare più copie per ciascun libro, soprattutto per quelli di testo o più richiesti (119).

Naturalmente tutti i suggerimenti, anche quelli espressi da poche persone, verranno presi in considerazione e la BdA farà il possibile per soddisfare maggiormente gli utenti, compatibilmente con le risorse a disposizione e con determinati limiti strutturali.

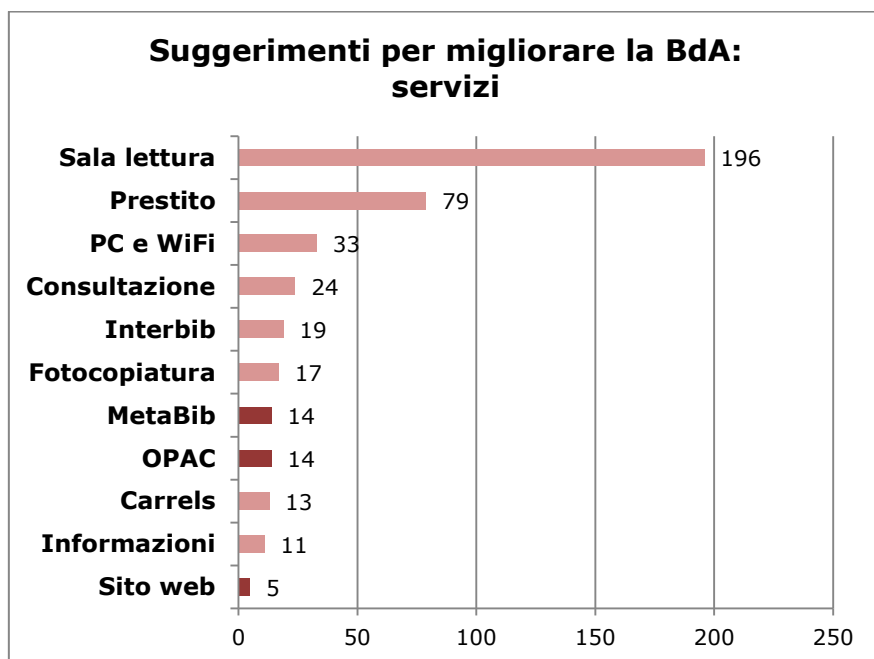


Grafico IV.3.2. – Suggerimenti per migliorare la BdA: servizi

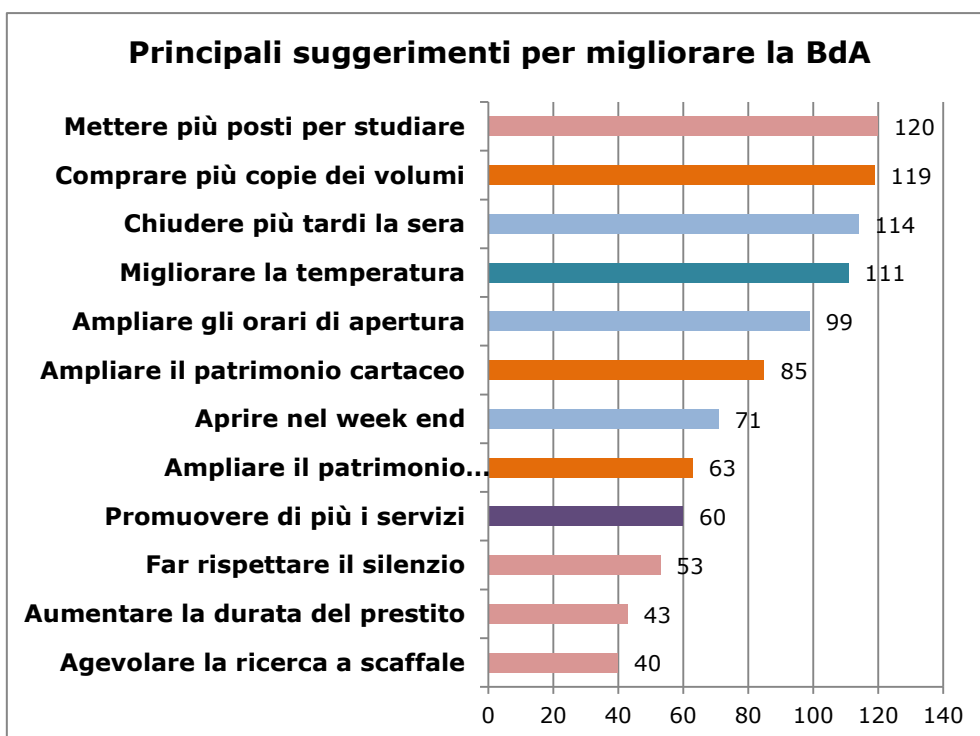


Grafico IV.3.2. – Principali suggerimenti per migliorare la BdA

Conclusioni

Riepilogo

Che cosa è emerso dall'analisi approfondita di 5.231 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.

Passando da una visione al microscopio a una con il cannocchiale, possiamo individuare diversi **profili di biblioteca** a seconda dell'uso che ne viene fatto:

- 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	Sala lettura, PC e WiFi	Studenti	Medio-alto
Punto di riferimento e fruizione del materiale	Patrimonio, Servizi in loco	Consultazione, Prestito, Fotocopiatura, OPAC, Informazioni	Studenti (didattica), Docenti e ricercatori, studenti post laurea, tesisti etc. (ricerca)	Alto
Medium nella ricerca bibliografica	Servizi in loco, Personale	Reference, Seminari, Interbib	Docenti e ricercatori, studenti post laurea, tesisti etc.	Molto alto
Gateway di risorse e servizi online	Servizi online, Comunicazione	MetaBib, OPAC, Sito web	Docenti e ricercatori, studenti post laurea, tesisti etc.	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 personali (impegni non

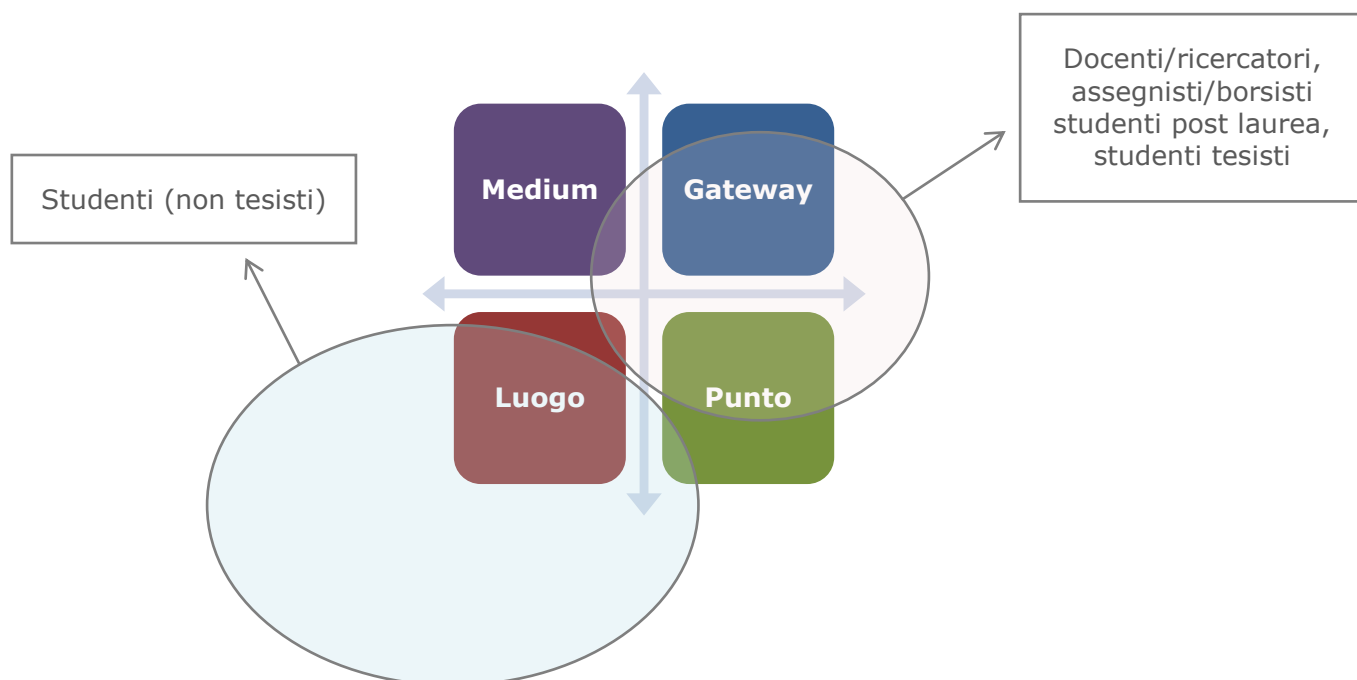
compatibili con giorni e orari di apertura della BdA); parecchi studenti nel corso degli studi consultano, fotocopiano e/o prendono in prestito i libri di testo, quindi la loro percezione sul patrimonio e sull'erogazione del servizio di prestito è incentrata sui testi riservati alla didattica, che talvolta non sono in numero adeguato rispetto al grande bacino di utenza;

- diversi docenti/ricercatori, studenti post laurea, tesisti (laureandi o dottorandi), nonché assegnisti/borsisti/cultori della materia, 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 e seminari).

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.

Stando al campione esaminato, la percentuale degli studenti (esclusi i tesisti) rappresenta il 63% e le restanti tipologie di utenti sopra citate il 34%. In questa sintesi non ci appare significativo riportare il 3% del PTA che ha partecipato all'indagine, perché solo poco più della metà di esso fa uso della biblioteca e perlopiù 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.



Passando a chi non frequenta la BdA, stando ai risultati emersi dall'indagine sembra che non vi siano molti margini di recupero dell'utenza potenziale: molti infatti non hanno necessità di usare i servizi bibliotecari o abitano troppo lontano dall'Ateneo di Milano Bicocca o non hanno abbastanza tempo per recarsi in biblioteca.

Sono davvero pochi quelli che non usano alcuni servizi della BdA perché sono insoddisfatti, mentre sono di più quelli che non usano determinati servizi – quali i seminari, il reference e MetaBib – perché non li conoscono e spesso, una volta che li sperimentano, ne restano molto soddisfatti. Dunque una maggiore promozione di alcuni servizi potrebbe innalzare il livello di soddisfazione degli utenti, a meno che un aumento eccessivo della domanda, a fronte dell'impossibilità di aumentare l'offerta per esiguità di risorse, non crei invece un malcontento.

Propositi

Il personale della BdA ha già iniziato a riflettere e a confrontarsi su quanto emerso dalla ricerca, prendendo in esame anche i risultati di precedenti rilevazioni e i dati statistici a disposizione; 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 lo staff della BdA farà il possibile per venire incontro alle richieste degli utenti, facendo tesoro anche delle proposte comunicate da poche persone.

Appendice

Questionario online

Customer Satisfaction in biblioteca

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.

I) PROFILO UTENTE

1 [1] Tipologia di utente *

Scegli **solo una** delle seguenti:

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

* Domanda obbligatoria

2 [2] Facoltà di afferenza *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [1] = studente o studente post laurea (dottorato, master ecc.) 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
- Scienze Statistiche
- Sociologia

3 [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 [4] Stai lavorando alla tesi? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

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

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

II) FREQUENTAZIONE BIBLIOTECHE

5 [7] Frequenti biblioteche, in università o all'esterno? *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

6 [8] Seleziona il motivo principale per cui non frequenti biblioteche *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [7] = No

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Gli orari di apertura non sono adeguati alle mie esigenze
- Sono difficili da raggiungere
- Non conosco i servizi offerti dalle biblioteche
- I servizi bibliotecari non mi soddisfano
- Non ne ho necessità
- Lavoro/studio abitualmente in altri luoghi
- Altro (specificare)

7 [9] Seleziona la biblioteca da te frequentata maggiormente *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [7] = 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)
- Biblioteca del Consorzio CIDiS (edificio U12)
- Altro (specificare)

8 [10] Seleziona il motivo principale per cui frequenti strutture bibliotecarie diverse da quelle di Ateneo *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = 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 comoda e familiare la biblioteca vicino a casa mia
- Altro (specificare)

9 [11] Seleziona i motivi principali per cui solitamente frequenti una delle sedi della Biblioteca di Ateneo *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = 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)

Scegli **tutte** le corrispondenti:

- Per l'assistenza che offre il personale
- Per studiare in gruppo
- Per consultare il materiale disponibile in biblioteca
- Per incontrare altre persone
- Per prendere e/o riconsegnare il materiale offerto dalla biblioteca
- Per leggere e studiare con il mio materiale
- Per utilizzare le postazioni informatiche e/o la rete wi-fi
- Per fare fotocopie
- Altro (specificare)

10 [12] Quanto frequenti la Biblioteca di Ateneo? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = 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)

	Poco (1-5 volte l'anno)	Abbastanza (1-3 volte al mese)	Molto (2-4 volte alla settimana)
Grado di frequentazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III) SERVIZI BIBLIOTECARI – uso

11 [13] Quali sono i servizi bibliotecari che usi abitualmente o che hai usato almeno una volta? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = 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)

Scegli **tutte** le corrispondenti:

- Sala lettura
- Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)
- Fotocopiatrice
- Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi
- 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 (reference)
- Seminari sulla ricerca bibliografica
- Sito web della Biblioteca di Ateneo
- Catalogo online (OPAC)
- Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook

12 [14] Seleziona uno o più di questi servizi bibliotecari, se li hai usati almeno una volta, altrimenti procedi

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [7] = No o Domanda [9] = Altro o Biblioteca del Consorzio CIDI S (edificio U12)

Scegli **tutte** le corrispondenti:

- Sito web della Biblioteca di Ateneo
- Catalogo online (OPAC)
- Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook

13 [15] Quanto usi i seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [13] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Poco (1-5 volte all'anno)	Abbastanza (1-3 volte al mese)	Molto (2-4 volte alla settimana)
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"/>

	Poco (1-5 volte all'anno)	Abbastanza (1-3 volte al mese)	Molto (2-4 volte alla settimana)
Fotocopiatura	[]	[]	[]
Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi	[]	[]	[]
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 (reference)	[]	[]	[]
Seminari sulla ricerca bibliografica	[]	[]	[]
Sito web della Biblioteca di Ateneo	[]	[]	[]
Catalogo online (OPAC)	[]	[]	[]
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	[]	[]	[]

14 [16] Quanto usi i seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [14] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Poco (1-5 volte all'anno)	Abbastanza (1-3 volte al mese)	Molto (2-4 volte alla settimana)
Sito web della Biblioteca di Ateneo	[]	[]	[]
Catalogo online (OPAC)	[]	[]	[]
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	[]	[]	[]

III) SERVIZI BIBLIOTECARI - scarso uso

15 [17] Perché non usi mai i seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [13] = servizi non selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
Sala lettura	[]	[]	[]
Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)	[]	[]	[]
Fotocopiatura	[]	[]	[]
Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi	[]	[]	[]
Consultazione libri, riviste, enciclopedie ecc.	[]	[]	[]

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
Prestito libri, DVD, CD ecc.	[]	[]	[]
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	[]	[]	[]
Informazione bibliografica e assistenza agli utenti	[]	[]	[]
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	[]	[]	[]

16 [18] Perché non usi mai i seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [14] = servizi non selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
Sito web della Biblioteca di Ateneo	[]	[]	[]
Catalogo online (OPAC)	[]	[]	[]
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	[]	[]	[]

17 [19] Argomenta i motivi per cui non usi mai o usi poco alcuni servizi della Biblioteca di Ateneo

Scrivi le tue risposte qui:

.....

.....

III) SERVIZI BIBLIOTECARI – soddisfazione

18 [20] Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [13] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sala lettura	[]	[]	[]	[]
Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)	[]	[]	[]	[]
Fotocopiatura	[]	[]	[]	[]
Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi	[]	[]	[]	[]
Consultazione libri, riviste, enciclopedie ecc.	[]	[]	[]	[]
Prestito libri, DVD, CD ecc.	[]	[]	[]	[]
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	[]	[]	[]	[]
Informazione bibliografica e assistenza agli utenti	[]	[]	[]	[]

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
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	[]	[]	[]	[]

19 [21] Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [14] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sito web della Biblioteca di Ateneo	[]	[]	[]	[]
Catalogo online (OPAC)	[]	[]	[]	[]
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	[]	[]	[]	[]

20 [22] Considerazioni sui servizi della Biblioteca di Ateneo

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [20] = qualsiasi risposta fornita o Domanda [21] = qualsiasi risposta fornita

Scrivi le tue risposte qui:

.....

III) SERVIZI BIBLIOTECARI – importanza

21 [23] Quanto ritieni importanti i seguenti servizi per un sistema bibliotecario di ateneo? *

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sala lettura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carrels (spazi individuali per lo studio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fotocopiatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Postazioni informatiche e/o rete Wi-Fi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultazione libri, riviste, enciclopedie ecc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestito libri, DVD, CD ecc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazione bibliografica e assistenza agli utenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seminari sulla ricerca bibliografica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sito web del sistema bibliotecario di Ateneo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Catalogo online (OPAC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteca digitale: banche dati, ejournal, ebook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV) ASPETTI PECULIARI DI UN SISTEMA BIBLIOTECARIO

22 [24] Quanto ritieni importanti i seguenti aspetti di un sistema bibliotecario?*

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito (chiarezza e tempestività)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>
Servizi fruibili in biblioteca (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Servizi fruibili online (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23 [25] Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti aspetti della Biblioteca di Ateneo? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = 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)

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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito (chiarezza e tempestività)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle mie esigenze)	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi fruibili in biblioteca (ricchezza, varietà e qualità)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non uso, ignoro
Servizi fruibili online (ricchezza, varietà e qualità)	[]	[]	[]	[]	[]

24 [26] Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti aspetti della Biblioteca di Ateneo? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [7] = No o Domanda [9] = Altro o Biblioteca del Consorzio CIDI S (edificio U12)

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non uso, ignoro
Comunicazioni per email, sul sito (chiarezza e tempestività)	[]	[]	[]	[]	[]
Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza ecc.)	[]	[]	[]	[]	[]
Patrimonio: ebook, ejournal ecc. (quantità e qualità)	[]	[]	[]	[]	[]
Servizi fruibili online (ricchezza, varietà e qualità)	[]	[]	[]	[]	[]

25 [27] Considerazioni sugli aspetti peculiari della Biblioteca di Ateneo

Scrivi le tue risposte qui:

.....
.....

V) PERCEZIONE COMPLESSIVA DELLA BIBLIOTECA DI ATENEO

26 [28] Quanto sei soddisfatto/a nel complesso della Biblioteca di Ateneo? *

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non so, non conosco
Percezione derivante da esperienza diretta o da passaparola	[]	[]	[]	[]	[]

27 [29] Quali sono i motivi principali per cui hai espresso questa valutazione? *

Scrivi le tue risposte qui:

.....

28 [30] Suggerimenti per migliorare i servizi della Biblioteca di Ateneo

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.