

# 2009

UNIVERSITA' DI BOLOGNA

Sedi di Cesena, Forlì, Ravenna, Rimini

Gruppo di lavoro sulla qualità dei servizi  
bibliotecari nei Poli della Romagna



## [ STUDIARE, DOCUMENTARSI, INCONTRARSI: INDAGINE SULL'UTENZA DELLE BIBLIOTECHE UNIVERSITARIE NEI POLI DELLA ROMAGNA ]

*Indagine sul gradimento da parte dell'utenza (studentesca e non) della qualità dei servizi delle  
biblioteche dei Poli scientifico-didattici di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini*



*L'indagine è a cura di Alessandra Citti, Angela Maria Politi, Fulvia Sabattini, Chiara Semenzato e Sergio Sangiorgi. Per le attività di rilevazione si ringraziano Lara De Lena e Francesca Montuschi, gli studenti incaricati per la somministrazione dei questionari, i bibliotecari e il personale delle strutture interessate dalla rilevazione stessa. Per il disegno di ricerca e l'elaborazione dei risultati si ringraziano per la preziosa collaborazione: Andrea Cammelli, Angelo di Francia, Giancarlo Gasperoni, lo staff dell'Osservatorio Statistico di Ateneo e di Almalaura. Per la redazione del rapporto di ricerca un sentito ringraziamento a Paola Canestrini.*

*Si ringraziano inoltre Laura Bertazzoni, Carmen Tura, Anna Bazzocchi, Nicola de Laurentis e Marco degli Esposti per il loro contributo alla realizzazione dell'indagine.*

# Studiare, documentarsi, incontrarsi

indagine sull'utenza delle biblioteche dell'Università nei Poli della Romagna

*Indagine sul gradimento da parte dell'utenza (studentesca e non) della qualità dei servizi delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini*

## Sommario

<i>Prefazione</i> .....	4
<i>Rapporto di ricerca</i> .....	7
Ratio .....	7
Metodologia .....	8
Rilevazione.....	9
Risultati .....	10
<i>Schede compilate e rispondenti</i> .....	10
<i>Caratteristiche dell'utenza</i> .....	11
<i>Motivi di fruizione delle biblioteche</i> .....	15
<i>Soddisfazione generale per i servizi bibliotecari</i> .....	17
<i>Uso e soddisfazione per i servizi specifici</i> .....	20
<i>Fattori di qualità</i> .....	21
<i>Analisi delle corrispondenze</i> .....	30
<i>I giudizi sui servizi bibliotecari secondo i laureati</i> .....	33
<i>Approfondimento poli romagnoli</i> .....	34
Conclusioni.....	36

❖ **Appendice 1 – Tavole Statistiche Generali**

❖ **Appendice 2 – Il questionario di rilevazione**

## *Prefazione*

In una rivista, di cui quasi si è persa memoria, più di cinquant'anni fa si leggeva questa desolata considerazione:

*[...] occorre dire che bisogna tornare a considerare le Biblioteche come istituti importanti e che bisogna (o bisognerebbe) spendere per le Biblioteche almeno quanto si spende in un anno per stadi e costruzioni sportive. Bisogna farle più belle, ampie e accoglienti; troppe Biblioteche sono site in locali inadatti, umidi, disturbati; troppo spesso si accede alla Biblioteca come se si andasse a un cattivo appuntamento. Il luogo squallido, lo sguardo arcigno degli impiegati scontenti, i libri mal conservati, la lentezza del servizio son fatti per scoraggiare, non per invogliare. Rivelano alla fin fine, che chi è al timone della nostra barca, non crede in una funzione qualsiasi delle Biblioteche, anche se finge il contrario.<sup>1</sup>*

Oggi, a più di mezzo secolo di distanza, molte delle disfunzioni denunciate con tanto accoramento sembrano essere risolte. Salvo, forse, una resistenza ancora latente da parte delle istituzioni («chi è al timone della nostra barca») a considerare, come sosteneva Carlo Cattaneo, che l'investimento speso per le strutture bibliotecarie è il migliore investimento che lo Stato possa fare perché torna indietro decuplicato.

La diagnosi dello stato di salute del Sistema Bibliotecario d'Ateneo ha cominciato a prendere una sua fisionomia quando nel 2004, su iniziativa dello SBA, l'Osservatorio Statistico ha effettuato un'indagine per valutare il grado di soddisfazione da parte degli utenti in alcune biblioteche del sistema universitario bolognese. A distanza di alcuni anni, nel 2007, con le stesse metodiche e strategie di valutazione l'indagine si è estesa anche alle biblioteche universitarie dei Poli della Romagna coinvolgendo tutte le dieci strutture presenti sul territorio. Iniziativa d'altronde ineludibile per completare il quadro di una realtà che, uscita ormai dalla sua fase pionieristica, ha messo radici profonde anche in questo pezzo di regione. I dati congiunti delle due rilevazioni testimoniano un primo e confortante elemento di valutazione: il Sistema Bibliotecario d'Ateneo nel suo insieme gode uno stato di salute, se non eccellente, almeno piuttosto buono.

Considerato che la rilevazione ha coinvolto solo coloro che si sono recati nelle biblioteche universitarie nell'arco di una settimana, sia in Romagna, sia nella precedente rilevazione presso la sede di Bologna, questo dato può essere letto e interpretato come una tendenza di gradimento e di soddisfazione nei confronti dei servizi erogati che una più percentuale ampia partecipazione non potrebbe fare altro che confermare, tenuto conto che nel corso del tempo, l'abitudine alla frequentazione della biblioteca, all'uso delle risorse e dei servizi potrebbe aver individuato modi diversi, alternativi e complementari nella soddisfazione delle richieste dell'utenza, attraverso un più diffuso e sistematico utilizzo del proxy, della posta elettronica e del telefono. Se la raccolta sistematica degli elementi cognitivi, tra i tanti, aveva anche l'individuazione di suggerimenti e di opportunità di intervento, a questo proposito si potrebbe pensare di estendere il periodo della rilevazione accompagnato dall'invio del questionario per via elettronica all'intero corpo docente che, per ragioni varie, sembra la componente minoritaria del campione statistico.

Il documento elaborato dal gruppo di lavoro sulla qualità dei servizi bibliotecari nei Poli di Romagna non ha bisogno di troppi commenti: i grafici, le elaborazioni statistiche, le analisi che accompagnano, commentano ed interpretano i risultati delle varie sezioni del questionario parlano chiaramente con l'eloquenza inconfutabile dei dati di fatto. Ma almeno su due aspetti vale la pena di soffermarsi per tentare un provvisorio bilancio di carattere generale. Incrociando i dati relativi alle motivazioni della presenza in biblioteca nei Poli della Romagna e quelli degli aspetti che determinano in

---

<sup>1</sup> Alessandro Mossotti, *Tricorno. Ancora sulle biblioteche*, in «La Parrucca», IV, 1, 31 gennaio, 1956, p. 119.

maniera più significativa la qualità della struttura [Tabelle 12 e 21] è possibile fare alcune considerazioni preliminari di qualche interesse. L'utenza nei Poli sembra riflettere una più matura consapevolezza nell'uso delle biblioteche indicando con percentuali significative che la frequentazione è principalmente finalizzata alla consultazione del materiale librario, all'uso sistematico del servizio del prestito, alla ricerca bibliografica, che altro non sono, in fondo, se non i fondamenti su cui si reggono la natura e la vocazione primaria di una struttura preposta alla formazione culturale e alla ricerca scientifica. Questa diffusa tendenza da parte degli utenti è senz'altro il frutto di molti fattori congiunti: ricchezza e varietà del patrimonio, orario di apertura, la qualità degli ambienti di lettura, la disponibilità dei libri di testo, ecc.; fattori che nel corso degli anni hanno qualificato le prestazioni delle strutture bibliotecarie dei Poli romagnoli. Non bisogna inoltre dimenticare il notevole impegno operato dallo SBA, negli anni intercorsi fra la prima e la seconda rilevazione, per un miglioramento di tutti i servizi delle biblioteche e per una più diffusa comunicazione con gli utenti. Tuttavia la componente determinante rimane senza dubbio il notevole profilo professionale, la disponibilità e la competenza del personale a tutti i livelli, che, operando nelle biblioteche, ha saputo orientare il pubblico verso un uso più consapevole dei mezzi e degli strumenti culturali di cui dispone la struttura. È un dato ormai acquisito che nel corso degli ultimi anni si è registrato uno sforzo congiunto, a livello di operatori bibliotecari su sollecitazione dello SBA e, in alcuni casi, a livello di iniziative universitarie, per organizzare corsi di orientamento a studenti e docenti sulle potenzialità dei servizi bibliotecari in generale, e sulla fruizione delle banche dati di Ateneo in particolare, quale strumento imprescindibile per la ricerca e l'aggiornamento bibliografico.

L'altro aspetto che qualifica il buon livello del sistema bibliotecario in Romagna è l'innovativa scelta di politica culturale che ha trovato espressione, in questi ultimi anni, nella stipulazione di convenzioni per consolidare e formalizzare una rete di collaborazione tra le biblioteche dei Poli Scientifico - didattici e gli altri enti impegnati nello stesso territorio e che ora vede coinvolte le maggiori strutture a Ravenna, Forlì, Cesena e Rimini. Il tema della collaborazione e della ricerca di più sofisticate sinergie tra la molteplicità degli attori coinvolti è un aspetto che, nascendo dalla domanda dell'utenza universitaria, ha visto dare risposte lusinghiere anche da parte di fasce di pubblico nuove nella cittadinanza, interessate ad utilizzare materiali specialistici e servizi non sempre in dotazione nelle biblioteche civiche. Al riguardo Alessandra Citti sottolineava che la ricerca di un sistema sempre più integrato ha ricadute importanti sul piano economico e sociale dal momento che «in questo modo si possono coordinare le politiche dei singoli enti, realizzando risultati positivi sia dal punto di vista della qualità dei risultati, sia da quello del contenimento dei fondi di gestione».<sup>2</sup>

Quando nel 2005 veniva approvato l'Accordo quadro tra l'Università di Bologna - Polo scientifico-didattico di Forlì e il Comune per la realizzazione di Forlì città universitaria, un punto dell'accordo denominato «Le biblioteche come risorsa del territorio» stabiliva la realizzazione di un sistema bibliotecario integrato nel nuovo Campus universitario, mettendo a punto una strategia comune tra le tre principali Biblioteche operanti nel contesto municipale: la Biblioteca Comunale «A. Saffi», la Biblioteca comunale «A. Schiavi» e la Biblioteca centralizzata «R. Ruffilli» allo scopo di promuovere le attività del sistema bibliotecario cittadino e di valorizzare il patrimonio custodito da queste istituzioni.

Inoltre a questa prima realizzazione ora si è aggiunta un'altra importante iniziativa con l'intento di coinvolgere la vita culturale cittadina e di dare visibilità al patrimonio bibliografico della città di Forlì. In questi ultimi mesi si è, infatti, concluso l'*iter* procedurale tra le Università di Bologna, di Firenze e di Pavia per l'istituzione di un «Centro Interuniversitario per lo Studio del Classicismo tra Settecento e Ottocento» (CISCOS) allo scopo di promuovere la conoscenza del Fondo Piancastelli e di valorizzarne l'inestimabile patrimonio da parte di studenti e studiosi, eleggendolo come luogo di riferimento per le attività pubbliche e di ricerca in considerazione del particolare interesse che il Fondo riveste per lo studio e per l'approfondimento di questo specifico momento della cultura letteraria nazionale, che ha visto la Romagna occupare un posto di primo piano nella polemica tra classicisti e romantici.

---

<sup>2</sup> Alessandra Citti, *Introduzione*, in *Spazi e servizi della nuova Biblioteca del Polo di Rimini*, Bologna, CLUEB, 2007, p. 15.

Senza sposare tesi trionfalistiche, l'iniziativa del Sistema Bibliotecario d'Ateneo di instaurare un "dialogo" tra fruitori ed operatori del sistema bibliotecario a Bologna e nelle sedi romagnole sembra aver imboccato un percorso virtuoso per rimuovere e risolvere quel problema che troppo a lungo si è arroccato nel difetto di incomunicabilità tra utenti e bibliotecari che parlavano lingue diverse e mutuamente incomprensibili. E in parallelo la raccolta e l'interpretazione dei dati riuniti nei questionari, costringendo ad un ripensamento globale delle funzioni e delle strategie, e ad «una riflessione più ampia sul modo di progettare l'offerta documentale sul territorio tramite la rete bibliotecaria»,<sup>3</sup> intendono rilanciare la vitalità ed esaltare le potenzialità di un sistema integrato in grado di interagire e di porre graduali e concrete risposte ad uno stato di cose in dinamica evoluzione.

Ora, l'attenzione e la sensibilità mostrate dagli organi istituzionali preposti a questo settore potrebbe contribuire a superare il ritardo e l'impreparazione, nel nostro paese, a cogliere la novità e l'importanza della dilatazione delle prerogative e delle competenze bibliotecarie, avviando un processo di contro tendenza nei confronti di quello stato di inerzia e di paralisi denunciato in un intervento lucidissimo dal titolo *La commedia degli errori*: «Le biblioteche pubbliche, quelle universitarie e le grandi comunali sono andate deperendo; non in assoluto perché quantitativamente c'erano stati e incremento e sviluppo, ma rispetto alle funzioni che le biblioteche avrebbero dovuto assolvere. Le biblioteche non riuscivano a tenere il passo con ciò che da loro ci si aspettava, e soprattutto in seguito all'ampliamento e alla maggiore diffusione dell'educazione e degli studi».<sup>4</sup>

Guido Gambetta

---

<sup>3</sup> Alessandra Citti, *Introduzione*, in *Spazi e servizi*, cit., p. 15.

<sup>4</sup> Il passo si legge in Alfredo Serrai, *Biblioteche e bibliografia. Vademecum disciplinare e professionale*, a cura di Marco Menato, Roma, Bulzoni, 1994, p. 35.

## ***Rapporto di ricerca***

### *Ratio*

Questa indagine sul gradimento della qualità dei servizi delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna (Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini) da parte dell'utenza (studentesca e non) prende avvio dall'analoga rilevazione effettuata dall'Osservatorio Statistico e dal Sistema Bibliotecario di Ateneo nel 2004, presso 12 biblioteche di Bologna<sup>5</sup>.

Per poter interpretare meglio i risultati e confrontarli tra loro si è scelto di utilizzare lo stesso questionario utilizzato per le biblioteche di Bologna, aggiungendo però un'appendice di alcune domande, per tener conto e analizzare la specificità delle biblioteche romagnole.

L'indagine si è proposta di realizzare obiettivi riconducibili a due temi principali:

1. Valutazione dei servizi: si è ritenuto importante sviluppare una cultura della valutazione ed integrare i processi di valutazione della didattica e della ricerca con quelli relativi ai servizi di supporto. A tal fine è sembrato opportuno partire dai servizi bibliotecari per la trasversalità che li caratterizza, rispetto alle attività di didattica e di ricerca.

La valutazione della qualità dei servizi, da parte dell'utenza, è uno strumento fondamentale, sia per ottenere un *feedback* rispetto all'efficacia delle scelte gestionali già effettuate, sia per orientare lo sviluppo di nuove strategie.

La valutazione della qualità dei servizi bibliotecari nei Poli romagnoli è stata effettuata per integrare i dati quantitativi già raccolti internamente, su base annua, dal Sistema Bibliotecario d'Ateneo, permettendo di ottenere un quadro completo di indicatori.

2. Valorizzazione delle specificità territoriali: contestualmente alla valutazione dell'efficacia gestionale, la rilevazione può rappresentare un importante momento di analisi e riflessione sul ruolo dell'Università nell'interazione con il territorio nel quale si va consolidando. L'indagine intendeva rilevare, infatti, aspetti peculiari quali, ad esempio, i servizi attivati mediante convenzioni con biblioteche di enti locali<sup>6</sup>.

Il radicamento dell'Università in Romagna rappresenta certamente l'opportunità di offrire alla comunità di studenti e docenti un contesto favorevole all'apprendimento e alla ricerca. Allo stesso modo, lo sviluppo dei servizi bibliotecari nel contesto locale può contribuire efficacemente alla crescita culturale delle comunità nel territorio nel quale l'Università di Bologna si va radicando in virtù dell'assetto "multicampus" che la contraddistingue nel panorama nazionale.

Questa indagine rappresenta quindi un «primo tentativo di raccogliere in maniera sistematica elementi cognitivi sulle aspettative, sulle modalità di fruizione, sulle rappresentazioni e sui giudizi degli utenti delle biblioteche universitarie»<sup>7</sup> romagnole. Tra i principali obiettivi la «rilevazione di informazioni sulle caratteristiche dell'utenza delle biblioteche, sulla conoscenza e l'uso dei servizi bibliotecari, sulla percezione della qualità delle strutture e dei servizi e, infine, l'individuazione di suggerimenti e di opportunità di intervento»<sup>8</sup>.

---

<sup>5</sup> Nel 2004, il Sistema Bibliotecario d'Ateneo, in collaborazione con l'Osservatorio Statistico, ha effettuato in alcune biblioteche un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza, culminata nella pubblicazione *Studiare, documentarsi, incontrarsi: indagine sull'utenza delle biblioteche dell'Università di Bologna* del marzo 2006, visibile e scaricabile alla pagina <http://amsacta.cib.unibo.it/archive/00002066/>.

<sup>6</sup> Tali convenzioni prevedono l'interazione e la collaborazione tra biblioteche universitarie e biblioteche locali.

<sup>7</sup> Dal rapporto "Studiare, documentarsi, incontrarsi", marzo 2006, p. 4.

<sup>8</sup> Ibidem.

## Metodo

La rilevazione si è svolta mediante la somministrazione assistita di un questionario strutturato presso le biblioteche dei quattro Poli romagnoli, con l'obiettivo di indagare l'impatto e la qualità percepita dall'utenza di biblioteche diversificate (sia dal punto di vista logistico sia scientifico-disciplinare) collocate nelle realtà territoriali con caratteristiche paragonabili dal punto di vista demografico.

La rilevazione si è svolta in un periodo di sei giorni, dal 26 novembre al 1 dicembre 2007<sup>9</sup>; ha avuto luogo in 10 biblioteche con sede in Romagna, di cui 2 centralizzate, 4 di facoltà e 4 di corsi di laurea:

- Biblioteca Centralizzata Roberto Ruffilli a Forlì,
- Biblioteca Centralizzata di Polo a Rimini,
- Biblioteca di Conservazione dei Beni Culturali a Ravenna,
- Biblioteca di Scienze Ambientali a Ravenna,
- Biblioteca della Facoltà di Architettura a Cesena,
- Biblioteca della Seconda Facoltà di Ingegneria a Cesena,
- Biblioteca della Facoltà di Psicologia a Cesena,
- Biblioteca del Campus di Scienze degli Alimenti a Cesena,
- Biblioteca del Corso di Laurea in Scienze e tecnologie informatiche (ex Scienze dell'Informazione) a Cesena,
- Biblioteca del Corso di Laurea in Acquacoltura e Igiene delle Patologie Ittiche (ex Acquacoltura e Ittiopatologia) a Cesenatico.

Lo strumento di indagine si ispira ai tracciati elaborati all'interno del Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo (GIM), che ha come scopo principale quello di «individuare metodologie comuni per la misurazione e la valutazione dell'offerta dei servizi di biblioteca all'interno delle università sul territorio nazionale»<sup>10</sup>. In tal modo l'indagine, e i dati ottenuti, sono confrontabili, oltre che con i risultati ottenuti dalla rilevazione effettuata presso le Biblioteche dell'Ateneo con sede a Bologna, anche con i dati ottenuti nelle rilevazioni dagli altri atenei italiani che hanno scelto di adottare tale strumento.

Il questionario utilizzato è così composto:

- *Informazioni generali*, tra cui provenienza, categorie (studente, dottorando, docente, ecc.), anno di corso e residenza;
- *Aspetti strutturali della biblioteca*: personale della biblioteca, uso e valutazione del patrimonio bibliografico e dei servizi di consultazione e prestito della biblioteca, uso e valutazione dei cataloghi, uso e valutazione delle risorse elettroniche e fattori di qualità delle biblioteche<sup>11</sup>.

A questi dati si aggiungono gli approfondimenti al questionario riguardanti le *variabili locali*, ovvero:

*Valutazione della conoscenza e del gradimento dei servizi erogati in convenzione con biblioteche locali*: analisi del livello di conoscenza e di soddisfazione degli utenti nei confronti di queste convenzioni, verifica sulla preferenza degli utenti a prendere libri a prestito piuttosto che a studiarli in biblioteca, verifica sulla soddisfazione dei servizi quali ad esempio la fotocopiatura, accertamento del livello di conoscenza del catalogo della rete bibliotecaria di Romagna e, di conseguenza, dell'opportunità di

---

<sup>9</sup> Anche l'indagine di Bologna si è svolta nello stesso periodo dell'anno, dal 22 al 26 novembre 2004.

<sup>10</sup> <<http://gim.cab.unipd.it/>>.

<sup>11</sup> Fin qui il questionario ricalca interamente quello utilizzato per l'analisi del 2004.

accedere a risorse presenti sul territorio, ma non visibili nel Catalogo del Polo Bolognese (che contiene invece i volumi posseduti dalle biblioteche universitarie delle sedi della Romagna).

### *Rilevazione*

La somministrazione del questionario all'utenza è stata realizzata in forma assistita da parte di studenti opportunamente preparati. Questa scelta è stata determinata dalla volontà di coinvolgere gli studenti, sia nella fase di programmazione delle attività di valutazione, sia nella conduzione delle stesse, con la possibilità di apprendere sul campo le modalità e le metodologie della ricerca sociale. Per questo, ci si è avvalsi della collaborazione di 9 studenti in stage.

La fase operativa è stata quindi preceduta da una giornata di formazione in occasione della quale sono state fornite ai futuri rilevatori indicazioni su metodi e tecniche ed è stato presentato il questionario. Tale formazione si è focalizzata in particolare sugli aspetti più complessi del questionario che si temeva potessero ingenerare dubbi di interpretazione.

## *Risultati*

Una delle sostanziali differenze tra l'indagine effettuata a Bologna nel 2004 e quella realizzata nei Poli della Romagna consiste nella scelta e nel numero di biblioteche coinvolte. Infatti, per la prima rilevazione è stato costruito un campione di 12 biblioteche mentre in Romagna il questionario è stato distribuito a tutte 10 le biblioteche universitarie presenti sul territorio. Alcune di queste biblioteche hanno un bacino di utenza limitato, di conseguenza, sono state raccolte meno interviste dato il numero inferiore di utenti (1.610 questionari compilati contro i 3.597 raccolti a Bologna); nonostante ciò e tenendo in considerazione la distanza temporale, sembra utile confrontare quanto emerso dalle due indagini.

### *Schede compilate e rispondenti*

Nella Tab. 1, si illustra la distribuzione dei rispondenti rispetto alla sede in cui si è effettuata la rilevazione.

*Tab. 1 – Numero questionari raccolti per ogni Polo oggetto dell'indagine 2007.*

<i>Poli romagnoli</i>	<i>Numero Questionari Compilati</i>	
	<i>Valori Assoluti</i>	<i>Valori %</i>
Cesena	554	34,4
Forlì	504	31,3
Ravenna	241	15,0
Rimini	311	19,3
<i>Totale</i>	<i>1.610</i>	<i>100</i>

Nella tabella seguente (Tab. 2) si illustra la proporzione di utenza che ha partecipato alla rilevazione rispetto alla popolazione potenzialmente interessata<sup>12</sup>.

*Tab. 2 – Tassi di risposta dell'utenza delle biblioteche universitarie dei Poli della Romagna.*

	<i>Cesena</i>	<i>Forlì</i>	<i>Ravenna</i>	<i>Rimini</i>	<i>Media Globale</i>
Tassi di risposta	10,8 %	7,8 %	7,4 %	5,3 %	7,8 %

*Fonte:* elaborazione dati estrapolati da Data Warehouse Unibo (ultimo aggiornamento giugno 2008).

<sup>12</sup> Il tasso di risposta è stato calcolato considerando il numero di studenti iscritti nell'anno accademico 2007/08 e le unità di personale docente, ricercatore e tecnico-amministrativo delle sedi romagnole (escludendo i rispondenti altri rispetto a tali categorie).

Come si nota, in media il tasso di risposta si attesta attorno all'8%. Confrontando le due tabelle precedenti, si vede come (ad esempio per i Poli di Forlì e Cesena) ad un numero sostanzialmente equivalente di schede raccolte, corrisponda una diversa percentuale di utenza rappresentata.

#### *Caratteristiche dell'utenza*

In merito alle caratteristiche dei rispondenti, analogamente a quanto rilevato dall'indagine 2004 per la sede di Bologna, l'utenza delle biblioteche dei Poli della Romagna è caratterizzata prevalentemente da studenti, iscritti ad un corso di studi con sede nella stessa città di ubicazione della biblioteca. Oltre a ciò, rispetto alla rilevazione precedente, nelle biblioteche romagnole la componente studentesca raggiunge una percentuale lievemente inferiore, compensata da una più alta partecipazione del personale universitario.

*Tab. 3 – Categorie di appartenenza dei rispondenti nei Poli della Romagna e a Bologna.*

<i>Categoria di appartenenza</i>	<i>Poli Romagnoli 2007</i>		<i>Indagine Bologna 2004</i>	
	<i>Val. Assoluti</i>	<i>Val. %</i>	<i>Val. Assoluti</i>	<i>Val. %</i>
Studente	1.396	86,7	3.246	90,2
Dottorando, specializzando, tirocinante, ecc.	64	4,0	148	4,1
Docente universitario o ricercatore	64	4,0	96	2,7
Personale tecnico-amministrativo	31	1,9	36	1,0
Titolare di borsa di studio o assegno di ricerca	17	1,1	25	0,7
Altro	33	2,0	41	1,1
Non ha risposto	5	0,3	5	0,1
<i>Totale</i>	<i>1.610</i>	<i>100</i>	<i>3.597</i>	<i>100</i>

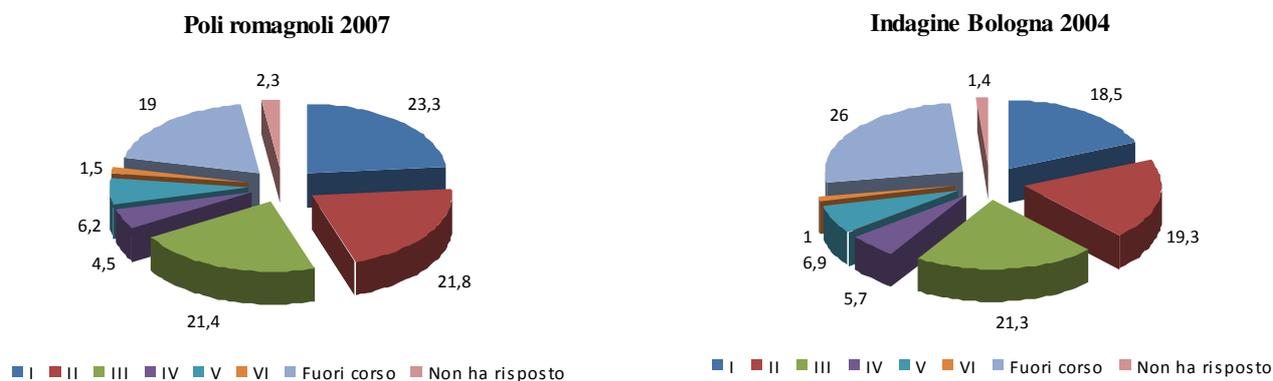
Inoltre, è interessante mettere in rilievo un elemento significativo costituito dalla maggiore frequentazione delle biblioteche dei Poli non solo da studenti e personale universitario, ma anche da parte della cittadinanza.

La percentuale di studenti fuori corso che frequenta le biblioteche universitarie romagnole è minore rispetto a quella rilevata a Bologna. Ciò può costituire un probabile effetto delle caratteristiche dell'offerta formativa dei Poli, ma anche del progressivo impatto della riforma degli ordinamenti didattici universitari (L. 509/99). In particolare, in Romagna sembra esserci un andamento leggermente decrescente della frequenza presso le biblioteche nei primi tre anni di corso, mentre a Bologna pare accadere il contrario.

*Tab. 4 – Anno di corso dei rispondenti nei Poli della Romagna e a Bologna.*

<i>Anno di corso</i>	<i>Poli romagnoli 2007</i>		<i>Indagine Bologna 2004</i>	
	<i>Val. Assoluti</i>	<i>Val. %</i>	<i>Val. Assoluti</i>	<i>Val. %</i>
I	318	23,3	591	18,5
II	298	21,8	614	19,3
III	292	21,4	679	21,3
IV	62	4,5	181	5,7
V	85	6,2	219	6,9
VI	20	1,5	31	1,0
Fuori corso	259	19,0	829	26,0
Non ha risposto	27	2,3	45	1,4
<i>Totale</i>	<i>1.361</i>	<i>100</i>	<i>3.189</i>	<i>100</i>

Graf. 1 - Anno di corso dei rispondenti nei Poli della Romagna e a Bologna.

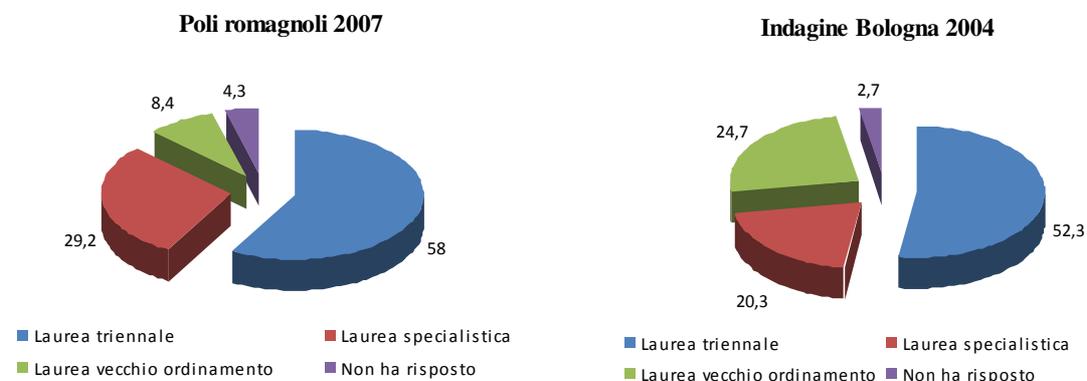


Nella tabella seguente (Tab. 5), si può notare come le biblioteche universitarie dei Poli della Romagna raccolgano quote superiori di studenti iscritti a corsi di laurea triennale e specialistica rispetto a quelle bolognesi. Tuttavia, come si è già detto, questo potrebbe essere dovuto agli effetti della riforma didattica.

Tab. 5 – Tipo di corso di studio cui è iscritta la componente studentesca dei rispondenti nei Poli della Romagna e a Bologna.

Tipo di corso di studio	Poli romagnoli 2007		Indagine Bologna 2004	
	Valori Assoluti	Val. %	Valori Assoluti	Val. %
Laurea triennale	790	58,0	1.667	52,3
Laurea specialistica	398	29,2	648	20,3
Laurea vecchio ordinamento	114	8,4	787	24,7
Non ha risposto	59	4,3	87	2,7
<i>Totale</i>	<i>1.361</i>	<i>100</i>	<i>3.189</i>	<i>100</i>

Graf. 2 – Tipo di corso di studio cui è iscritta la componente studentesca dei rispondenti nei Poli della Romagna e a Bologna.



Comunque, la distribuzione dei rispondenti iscritti agli anni di corso successivi al I° resta pressoché invariata in entrambe le indagini, così come le quote di studenti che stanno preparando la tesi di laurea.

Tab. 6 – Rispondenti impegnati nella stesura della tesi nei Poli della Romagna e a Bologna.

Sta lavorando ad una tesi di laurea?	Poli romagnoli 2007		Indagine Bologna 2004	
	Valori Assoluti	Val. %	Valori Assoluti	Val. %
Sì	317	23,3	708	22,2
No	973	71,5	2.350	73,7
Non ha risposto	71	5,2	131	4,1
<i>Totale</i>	<i>1.361</i>	<i>100</i>	<i>3.189</i>	<i>100</i>

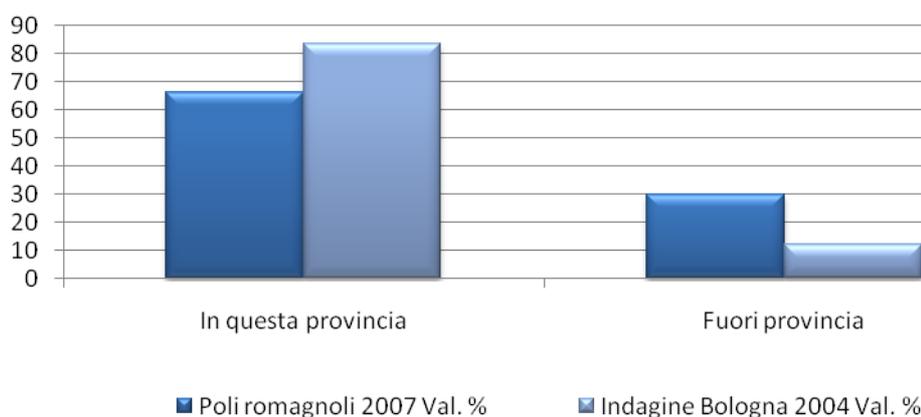
Per quel che riguarda la provenienza degli studenti, oltre la metà degli intervistati risiede nella provincia cui fa capo il Polo universitario di riferimento, mentre quasi un terzo non è domiciliato nei pressi della facoltà presso cui segue le lezioni. Si tratta di dati piuttosto diversi da quelli registrati nell'indagine precedente.

Tab. 7 – Luogo in cui abitano durante il periodo delle lezioni gli studenti intervistati nei Poli della Romagna e a Bologna.

Residenza durante il periodo delle lezioni	Poli romagnoli 2007		Indagine Bologna 2004	
	Val. Assoluti	Val. %	Val. Assoluti	Val. %
In questa provincia	903	66,2	2.657	83,3
Fuori provincia	408	29,9	382	12,0
<i>Totale</i>	<i>1.361</i>	<i>100</i>	<i>3.189</i>	<i>100</i>

Graf. 3 – Luogo in cui abitano durante il periodo delle lezioni gli studenti intervistati nei Poli della Romagna e a Bologna.

### Distribuzione Studenti per residenza



La maggioranza degli intervistati studia o lavora all'Università di Bologna, sede della struttura in cui si è svolta l'indagine e circa l'11%, invece, lavora o studia presso l'Ateneo, ma con sede diversa da quella della biblioteca. In questo ambito non si registrano pertanto differenze significative nei risultati. Rispetto alla prima indagine.

Tab. 8 – Ateneo presso il quale lavorano o studiano i rispondenti nei Poli della Romagna e a Bologna.

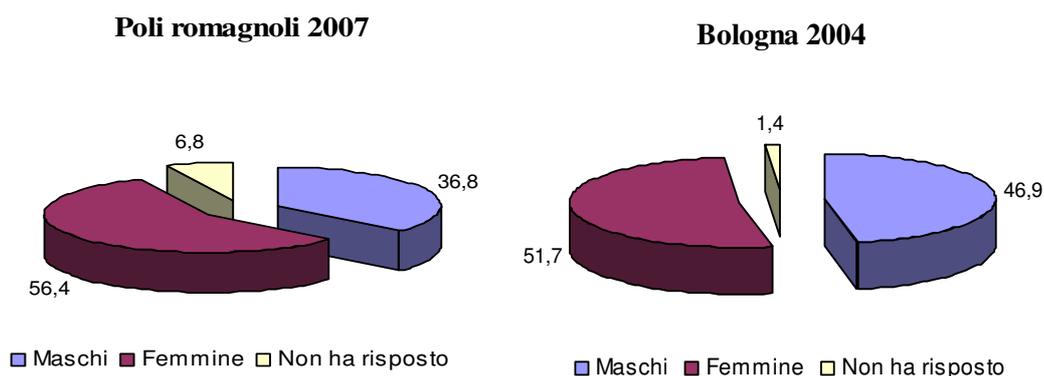
Lavora o studia presso l'Università di Bologna cui fa capo questa biblioteca, oppure proviene da un altro Ateneo?	Poli romagnoli 2007		Indagine Bologna 2004	
	Val. Assoluti	Val. %	Val. Assoluti	Val. %
Università di Bologna, stessa sede della biblioteca	1.333	82,8	3.061	85,1
Università di Bologna, sede diversa da quella della biblioteca	186	11,6	404	11,2
Altro Ateneo	37	2,3	58	1,6
Nessun Ateneo	39	2,4	62	1,7
Non ha risposto	15	0,9	12	0,3
<i>Totale</i>	<i>1.610</i>	<i>100</i>	<i>3.597</i>	<i>100</i>

Riguardo alla distribuzione dei rispondenti rispetto al genere, i risultati registrati nei Poli della Romagna sembrano significativamente disomogenei rispetto alla precedente indagine.

Tab. 9 – Suddivisione per genere dei rispondenti al questionario nei Poli della Romagna e a Bologna.

Genere	Poli romagnoli 2007		Bologna	
	Val. Assoluti	Val. %	Val. Assoluti	Val. %
Maschi	592	36,8	1686	46,9
Femmine	908	56,4	1859	51,7
Non ha risposto	110	6,8	52	1,4
<i>Totale</i>	<i>1.610</i>	<i>100</i>	<i>3.597</i>	<i>100</i>

Graf. 4 – Suddivisione per genere dei rispondenti al questionario nei Poli della Romagna e a Bologna.



Curiosamente, pare elevato il numero dei non rispondenti al quesito ed è possibile che gli intervistati di sesso maschile siano stati meno attenti nella compilazione del questionario. Tuttavia, se per ipotesi questa percentuale appartenesse al genere maschile, la distribuzione di frequenza sarebbe ancora sbilanciata in quanto le femmine resterebbero maggioritarie. In effetti, analizzando i dati relativi alle iscrizioni ai corsi di laurea attivati dalle sedi romagnole, la forte presenza femminile viene riconfermata presso ogni Polo. Inoltre,

rispetto agli iscritti bolognesi, in Romagna c'è una differenza di dieci punti percentuali tra femmine e maschi in favore delle prime<sup>13</sup>.

Il questionario prevedeva un quesito per appurare se l'utente fosse al primo ingresso nella biblioteca.

Tab. 10 – *Suddivisione tra utenti abituali e utenti al primo ingresso in biblioteca al momento della rilevazione nei Poli della Romagna e a Bologna.*

<i>È la prima volta che entra in biblioteca?</i>	<i>Poli romagnoli 2007</i>		<i>Indagine Bologna 2004</i>	
	Val. Assoluti	Val. %	Val. Assoluti	Val. %
No	1.513	94,0	2.971	82,6
Sì	97	6,0	625	17,4
<i>Totale</i>	<i>1.610</i>	<i>100</i>	<i>3.597</i>	<i>100</i>

Le biblioteche universitarie dislocate in Romagna accolgono molti utenti abituali. È estremamente bassa la quota di coloro che entrano per la prima volta nella struttura al momento della rilevazione. Inoltre, mettendo tali risultati in relazione con quelli bolognesi, l'utenza abituale è percentualmente superiore.

È possibile che la frequenza abituale comporti negli utenti più attenzione nei confronti di alcuni aspetti della biblioteca: infatti può essere che le biblioteche universitarie dei Poli romagnoli ospitino utenti più esigenti, ma anche che esista una quota di studenti abituati ad utilizzare la struttura quale aula studio da preferire ad altre sedi; o ancora perché in alcuni casi la biblioteca, se afferente ad una facoltà e, quindi, dotata di testi specifici, diviene luogo di incontro. Tuttavia, queste ipotesi non esauriscono il ventaglio di motivazioni che possono spingere l'utente a frequentare la struttura ed occorre tenere in considerazione, oltre a ciò, anche l'eventuale presenza di altre biblioteche, universitarie e non, nei dintorni del domicilio del rispondente, il che rappresenterebbe l'opportunità di scelta sulla frequentazione<sup>14</sup>.

#### *Motivi di fruizione delle biblioteche*

Quanto al motivo della presenza in biblioteca il giorno dell'indagine, le tre motivazioni principali emerse a Bologna sono presenti nello stesso ordine anche nelle sedi decentrate.

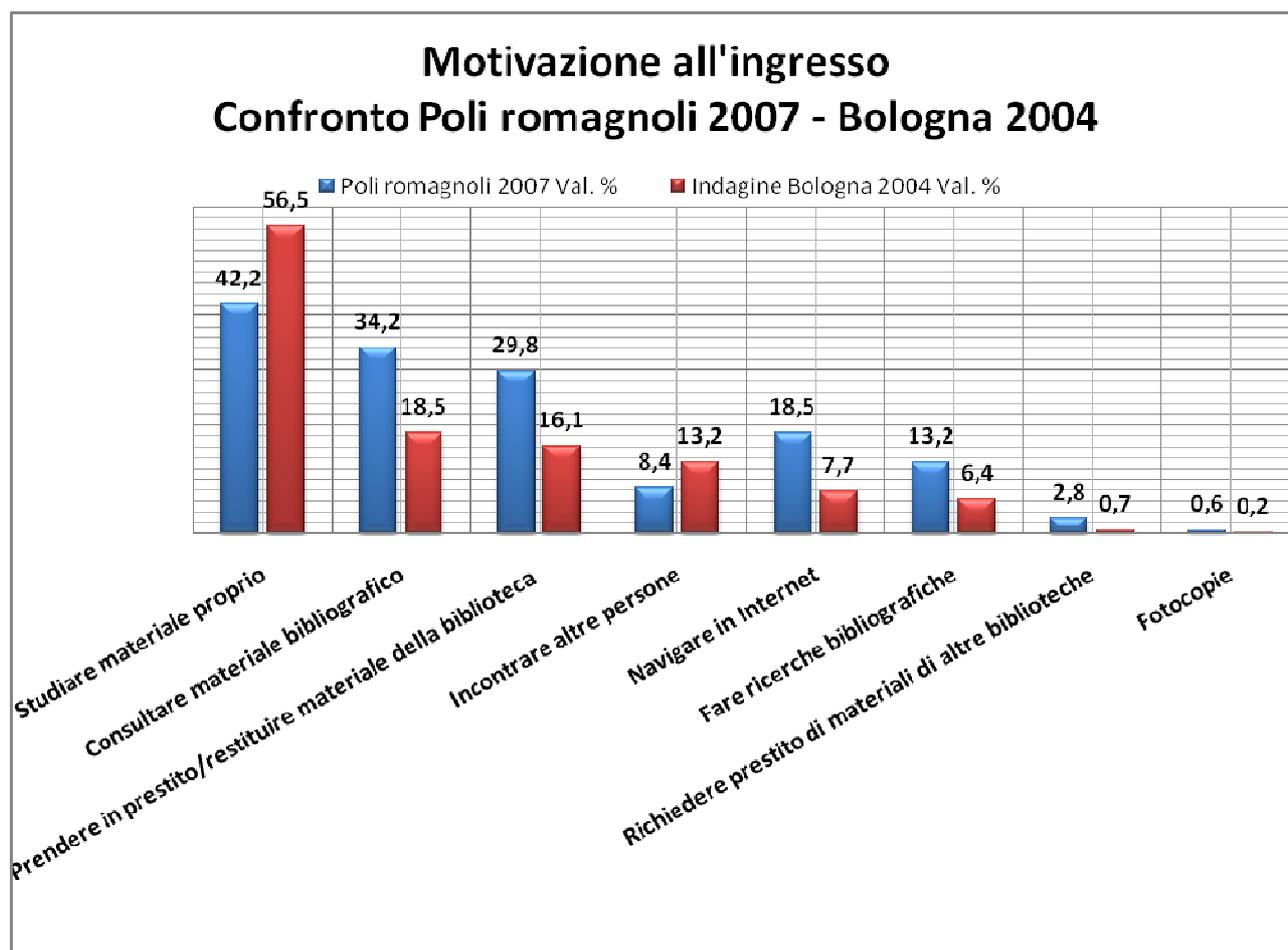
Tab. 11 – *Classifica della motivazione della presenza in biblioteca nel giorno della rilevazione nei Poli della Romagna e a Bologna.*

<i>Motivazione</i>	<i>Poli romagnoli 2007</i>	<i>Indagine Bologna 2004</i>
	Val. %	Val. %
1. Studiare materiale proprio	42,2	56,5
2. Consultare materiale bibliografico	34,2	18,5
3. Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	29,8	16,1
4. Incontrare altre persone	8,4	13,2
5. Navigare in Internet	18,5	7,7
6. Fare ricerche bibliografiche	13,2	6,4
7. Richiedere prestito di materiali di altre biblioteche	2,8	0,7
8. Fotocopie	0,6	0,2

<sup>13</sup> Nelle sedi della Romagna, fatto salvo il caso di Cesena in cui il rapporto si inverte, la differenza è molto pronunciata e ciò può dipendere dalla diversa composizione di genere del corpo studentesco nei poli.

<sup>14</sup> Gli studenti dei Poli Romagnoli frequentano non solo le biblioteche universitarie specializzate, ma anche le biblioteche civiche, anche perché, oltre all'offerta di collezioni storiche, a seguito di convenzioni, tali biblioteche erogano anche alcuni servizi tipici delle biblioteche universitarie a differenza di quanto avviene a Bologna.

Graf. 5 – Motivazione della presenza in biblioteca nel giorno della rilevazione nei Poli della Romagna e a Bologna.



Come si vede dal Grafico 5, la motivazione principale “studiare materiale proprio” è molto meno presente in Romagna. Questo risultato potrebbe essere associato alla minore centralità della funzione di socializzazione (incontrare persone) nelle biblioteche romagnole, probabilmente in virtù di una maggiore disponibilità di sale studio. Sembrano infatti acquisire più rilevanza anche altre motivazioni, come “navigare in Internet” e “fare ricerche bibliografiche”. A questo proposito, la voce “richiedere prestito di materiali da altre biblioteche”, pur restando una motivazione piuttosto residuale, raggiunge una percentuale superiore rispetto a quella calcolata nell’indagine bolognese.

Questo dato potrebbe indicare, da un lato, la presenza di un’utenza più consapevole delle possibilità offerte dalle biblioteche, dall’altro la minore ricchezza del patrimonio bibliografico presente in strutture di più recente istituzione. In questo senso le biblioteche romagnole, pur realizzando punteggi medi relativi ai servizi di consultazione e prestito anche superiori rispetto all’indagine bolognese, per quanto riguarda la qualità e la quantità del materiale bibliografico registrano punteggi lievemente inferiori. Ovviamente occorre distinguere tra le singole biblioteche per valutare la correttezza di tale ipotesi.

Il profilo delle motivazioni di uso della biblioteca negli ultimi 6 mesi si modifica leggermente, anche se i primi tre posti della classifica non cambiano, semmai si invertono: in testa si colloca l’esigenza di consultare materiale interno della biblioteca, seguito dalla necessità di prendere a prestito o restituire libri e dall’esigenza di studiare materiale proprio. Inoltre, la suddetta consultazione di materiale del patrimonio bibliografico e l’utilizzo del servizio di prestito vengono menzionati con maggior frequenza, similmente a quanto accade a Bologna, così come la necessità di realizzare ricerche bibliografiche e usufruire del prestito di materiale da parte di altre strutture.

Tab. 12 – Classifica delle motivazioni della presenza in biblioteca nell'ultimo periodo (6 mesi) nei Poli della Romagna e a Bologna.

<i>Poli romagnoli 2007</i>	Val. %	<i>Indagine Bologna 2004</i>	Val. %
1. Consultare materiale bibliografico	57,0	1. Studiare materiale proprio	68,7
2. Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	54,9	2. Consultare materiale bibliografico	38,4
3. Studiare materiale proprio	49,0	3. Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	32,3
4. Fare ricerche bibliografiche	24,5	4. Incontrare altre persone	20,9
5. Navigare in Internet	23,4	5. Navigare in Internet	14,6
6. Incontrare altre persone	11,5	6. Fare ricerche bibliografiche	13,7
7. Fotocopie	7,8	7. Richiedere prestito di materiali di altre biblioteche	0,6
8. Richiedere prestito di materiali di altre biblioteche	0,8	8. Fotocopie	2,2

Anche l'esigenza di utilizzare la biblioteca quale sala di lettura per studiare materiale proprio e l'utilizzo di Internet conoscono un incremento, ma piuttosto modesto, delle presenze in biblioteca. Ciò è confermato dal fatto che circa 2/3 degli utenti sostengono di essersi recati ultimamente in biblioteca almeno una volta alla settimana, mentre la percentuale degli intervistati che sostiene di frequentare la struttura quasi tutti i giorni è limitata al 18,8% e, tra l'altro, si tratta di una quota inferiore rispetto a quella rilevata nel 2004.

Tale osservazione potrebbe confermare il fatto che, nei Poli romagnoli, la quota di utenti che utilizza la biblioteca come aula studio, per navigare in Internet o consultare i materiali della biblioteca, sia limitata, mentre la maggioranza si rivolge a tali strutture per poter usufruire dei diversi servizi quali prestito, prestito interbibliotecario, document delivery, consultazione cataloghi per ricerche bibliografiche, ecc.

#### *Soddisfazione generale per i servizi bibliotecari*

Considerando la soddisfazione generale per i servizi erogati dalle biblioteche dei Poli romagnoli, il giudizio complessivo è positivo. Le differenze registrate tra i Poli romagnoli e la sede di Bologna, ponderate alla luce del periodo di tempo intercorso tra la prima indagine e la seconda<sup>15</sup>, possono essere attribuite sia a differenze nelle caratteristiche dei corpi studenteschi e nelle loro esigenze, sia alla più recente istituzione delle biblioteche decentrate.

Tab. 13 – Grado di soddisfazione complessivo per le biblioteche nei Poli della Romagna e a Bologna.

<i>Grado di soddisfazione complessivo</i>	<i>Poli romagnoli 2007</i>	<i>Indagine Bologna 2004</i>
Punteggio medio (su scala da 1 "poco soddisfatto" a 5 "molto soddisfatto")	3,92	3,68

Gli aspetti che ottengono migliori valutazioni rispetto ai risultati della precedente indagine sono diversi. Per comodità di esposizione, è preferibile suddividerli in aree:

<sup>15</sup> è possibile che nell'arco di tre anni vi sia stato un miglioramento complessivo dei servizi bibliotecari in Ateneo.

- il *personale* ha riscosso pressoché ovunque consensi per cortesia e disponibilità nell'essere sempre pronto a fornire informazioni e grande rilievo viene dato alla competenza professionale;

- le *caratteristiche* della biblioteca e la sua *comodità d'uso* hanno ottenuto buone valutazioni specie nell'illuminazione degli ambienti, nella pulizia degli stessi, nel sentirsi sicuri rispetto a malintenzionati, nell'accessibilità e nelle condizioni dei servizi igienici. Raccolgono giudizi positivi, inoltre, la qualità delle attrezzature informatiche e la disponibilità di prese di corrente per computer portatili;

- nell'ambito del *prestito* sono apprezzate le procedure adottate;

- per quel che riguarda, infine, i *servizi "altri"*, le tariffe del servizio di fotocopiatura o di altre modalità di riproduzione raggiungono punteggi di soddisfazione alti.

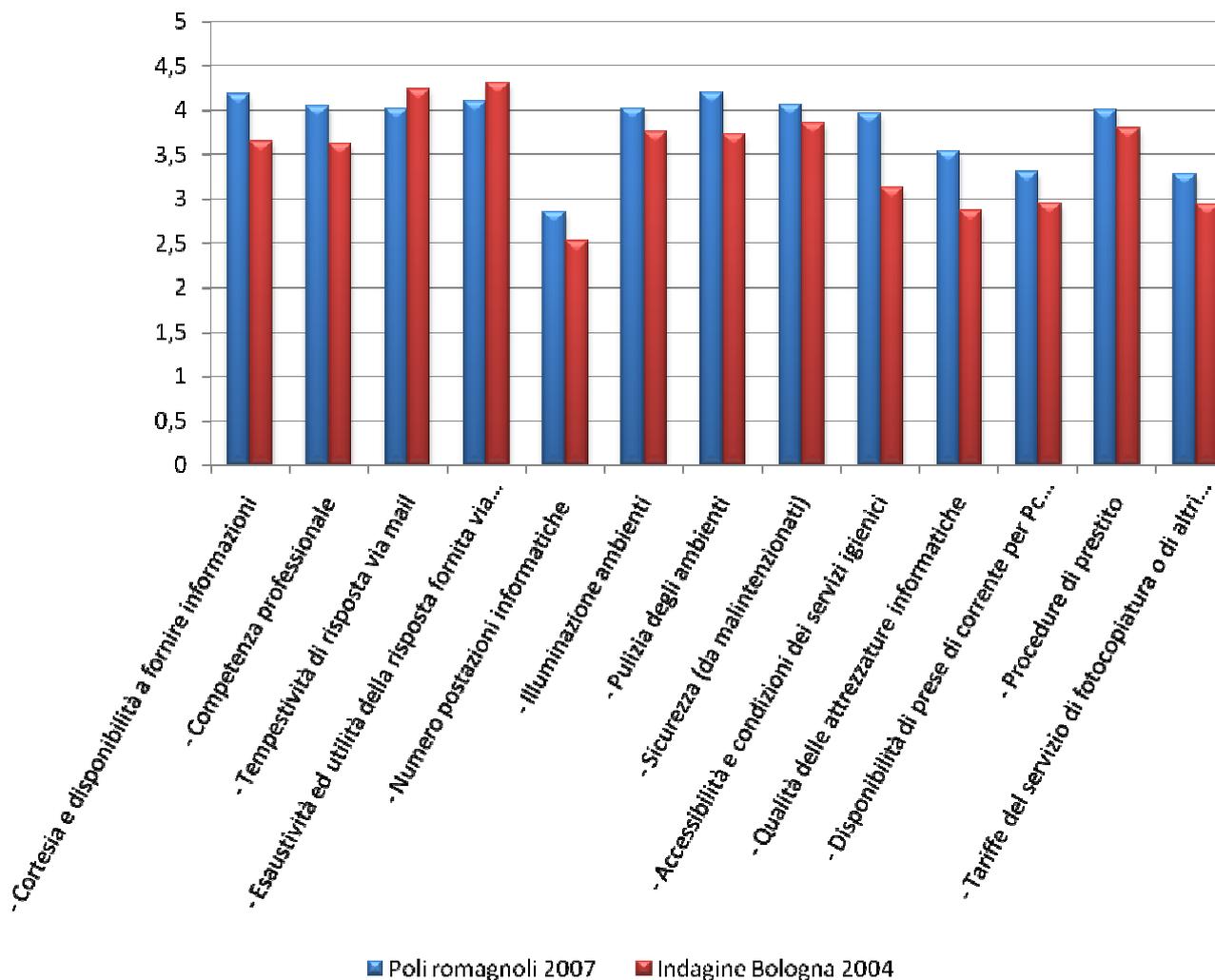
Considerando gli aspetti che paiono migliorabili si segnala il numero delle postazioni informatiche.

Inoltre, vengono apprezzate le risposte fornite dai bibliotecari mediante posta elettronica, ma non raggiungono i punteggi realizzati nelle biblioteche oggetto della prima indagine.

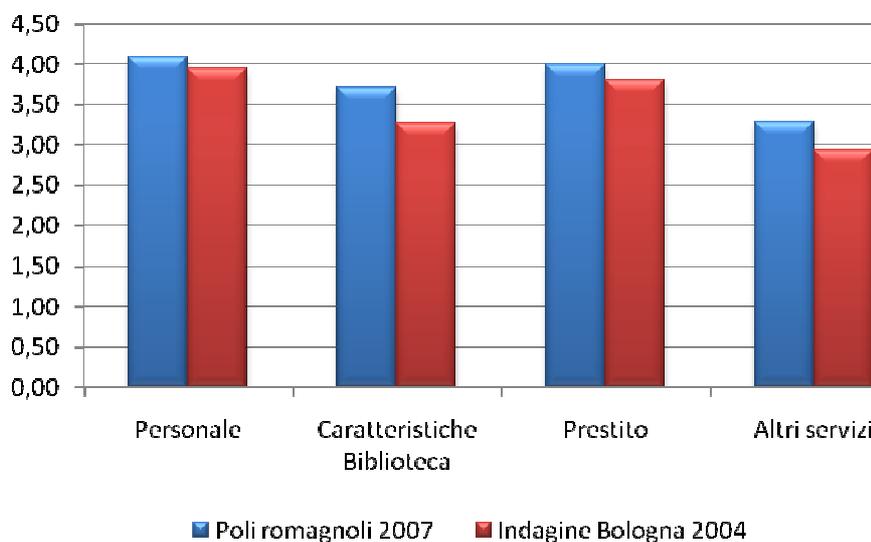
Tab. 14 – Valutazioni dei diversi aspetti nei Poli della Romagna e a Bologna.

Area	Aspetti distintivi	Poli romagnoli 2007	Indagine Bologna 2004
		Punteggio medio (su scala da 1 a 5)	
Personale	- Cortesia e disponibilità a fornire informazioni	4,18	3,65
	- Competenza professionale	4,05	3,62
	- Tempestività di risposta via mail	4,02	4,24
	- Esaustività ed utilità della risposta fornita via mail	4,10	4,30
Caratteristiche biblioteca e sua comodità d'uso	- Numero postazioni informatiche	2,85	2,52
	- Illuminazione ambienti	4,01	3,76
	- Pulizia degli ambienti	4,20	3,73
	- Sicurezza (da malintenzionati)	4,06	3,85
	- Accessibilità e condizioni dei servizi igienici	3,96	3,12
	- Qualità delle attrezzature informatiche	3,54	2,87
Prestito	- Disponibilità di prese di corrente per Pc portatili	3,30	2,95
	- Procedure di prestito	4,00	3,80
Servizi "altri"	- Tariffe del servizio di fotocopiatura o di altri servizi di riproduzione	3,28	2,93

Graf. 6 – Soddisfazione per le caratteristiche ed i servizi nei Poli della Romagna e a Bologna.



Graf. 7 – Valutazioni per aree nei Poli della Romagna e a Bologna.



### *Uso e soddisfazione per i servizi specifici*

L'indagine nei Poli della Romagna ha registrato alte percentuali di consultazione del materiale bibliografico, delle banche dati, dei periodici elettronici, ma anche di fruizione dei servizi di prestito locale ed interbibliotecario, di document delivery, nonostante questi ultimi due siano meno conosciuti. Questo ultimo dato, tuttavia, conferma l'impressione, riscontrata anche nell'indagine presso la sede di Bologna, che alcuni servizi bibliotecari siano sì apprezzati, ma se ne avvalga una quota ridotta di utenti. Nella tabella successiva (Tab. 20) si riporta il confronto tra il gradimento del servizio<sup>16</sup> e l'utilizzo dello stesso tra gli utenti che ne hanno fatto uso almeno una volta negli ultimi 6 mesi.

*Tab. 20 – Fruizione dei servizi bibliotecari nelle biblioteche nei Poli della Romagna (2007) e a Bologna (2004).*

<i>Servizi bibliotecari</i>	<i>Poli romagnoli 2007</i>		<i>Indagine Bologna 2004</i>	
	<i>Gradimento Punteggi da 1 a 5</i>	<i>Utilizzo % (*)</i>	<i>Gradimento Punteggi da 1 a 5</i>	<i>Utilizzo % (*)</i>
Prestito Interbibliotecario	3,72	34,6	3,71	19,1
Document delivery	3,88	9,2	3,92	8,0
Catalogo Elettronico su web	3,96	63,3	3,97	61,1
Basi dati dalle postazioni della biblioteca	3,78	37,6	3,73	29,4
Periodici Elettronici dalle postazioni della biblioteca	3,81	22,6	3,80	16,0
Sito web della biblioteca	3,78	53,4	3,63	41,6
Mail ai bibliotecari	4,06	15,1	4,27	5,2

*(\*) % di utenti, sul totale, che ha usato il servizio almeno una volta negli ultimi 6 mesi.*

<sup>16</sup> Il gradimento del servizio è calcolato sulla media dei punteggi relativi alla soddisfazione degli utenti in merito ai diversi aspetti del servizio stesso.

### *Fattori di qualità*

Riguardo ai fattori di qualità delle biblioteche universitarie, ovvero quelli essenziali, le preferenze degli utenti dell'indagine nei Poli della Romagna non si discostano troppo da quelle registrate nella precedente rilevazione.

Agli utenti si è chiesto di indicare, in una lista di fattori, i tre che a loro giudizio determinano maggiormente la qualità del servizio bibliotecario. In circa due terzi delle scelte, la ricchezza e la varietà del patrimonio bibliografico della struttura e la comodità degli orari di apertura della stessa, sembrano polarizzare le scelte dei rispondenti. Inoltre, sono scelti con più frequenza la presenza del servizio di prestito e la disponibilità dei libri di testo. Seguono la competenza e la disponibilità del personale e la qualità degli ambienti di lettura.

*Tab. 21 – Classifica degli aspetti che determinano maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria nei Poli della Romagna e a Bologna.*

<i>Poli romagnoli 2007</i>	Val. %	<i>Indagine Bologna 2004</i>	Val. %
1. Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico	67,1	1. Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico	53,9
2. Orario di apertura/chiusura	62,0	2. Orario di apertura/chiusura	42,2
3. Presenza del servizio di prestito	42,2	3. Disponibilità dei libri di testo	38,8
4. Disponibilità dei libri di testo	42,1	4. Numero di posti a sedere	34,2
5. Personale competente e disponibile	34,7	5. Presenza del servizio di prestito	31,1
6. Qualità degli ambienti di lettura	27,0	6. Personale competente e disponibile	27,5
7. Presenza del servizio di fotocopiatura/riproduzione	25,7	7. Qualità degli ambienti di lettura	24,8
8. Numero di posti a sedere	22,9	8. Presenza del servizio di fotocopiatura/riproduzione	16,2
9. Possibilità di consultare risorse elettroniche	22,0	9. Possibilità di consultare risorse elettroniche	15,8
10. Numero di postazioni per l'accesso ad Internet	18,6	10. Numero di postazioni per l'accesso ad Internet	15,2
11. Collocazione dei volumi a scaffale aperto	16,9	11. Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	10,04
12. Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	16,2	12. Collocazione dei volumi a scaffale aperto	9,6
13. Servizio di prestito interbibliotecario/document delivery	15,7	13. Servizio di prestito interbibliotecario/document delivery	5,9
14. Sito web della biblioteca	7,4	14. Sito web della biblioteca	2,9
15. Altro	2,0	15. Altro	0,6

Quindi, una caratteristica ritenuta essenziale per gli utenti delle strutture bolognesi, nell'indagine 2004, cioè il numero dei posti a sedere, in questa indagine nei Poli della Romagna si colloca all'ottavo posto, preceduta dalle esigenze di fotocopiatura/riproduzione. Questo dato è probabilmente spiegabile alla luce delle esigenze e delle motivazioni già espresse dai rispondenti riguardo all'utilizzo delle biblioteche come sale studio.

Il servizio di prestito invece, ritenuto mediamente importante nella rilevazione bolognese, nelle sedi romagnole rappresenta quasi la metà delle scelte.

Per ottenere una rappresentazione più articolata delle aspettative degli utenti in merito alla biblioteca “ideale” sono state confrontate le risposte riguardanti i fattori di qualità tra alcune categorie di rispondenti<sup>17</sup>.

Nelle tabelle seguenti i fattori risultati più importanti dalla classifica globale (Tab. 21) vengono affiancati a quelli più apprezzati dai diversi gruppi: caratteristiche quali la ricchezza e la varietà del patrimonio bibliografico e gli orari di apertura della struttura, anche se conoscono lievi variazioni percentuali, mantengono, rispettivamente, il primo e il secondo posto. La presenza del servizio di prestito e la disponibilità dei libri di testo per gli esami universitari (3° e 4° posto, sostanzialmente a pari merito<sup>18</sup>) si invertono a seconda del gruppo in oggetto ma senza registrare elevate differenze percentuali<sup>19</sup>. Competenza e disponibilità del personale bibliotecario conoscono piccole variazioni, ma risultano in linea con la classificazione complessiva.

Per alcuni fattori **si evidenziano** differenze tra le scelte di alcune categorie di utenti<sup>20</sup>. Ad esempio, come è stato registrato nell'indagine precedente, il gruppo dei “non studenti” (dottorandi, specializzandi, docenti, tecnici e amministrativi, esterni all'università) tende a conferire grande rilievo alla ricchezza e alla varietà del patrimonio bibliografico e dà importanza alla collocazione dei volumi a scaffale aperto, al personale bibliotecario disponibile e competente, ai servizi di prestito (semplice e avanzati) e al carattere specialistico del patrimonio.

Si tratta di differenze piuttosto significative se confrontate con le scelte della categoria “studenti”, le quali rispecchiano sostanzialmente la classifica totale.

---

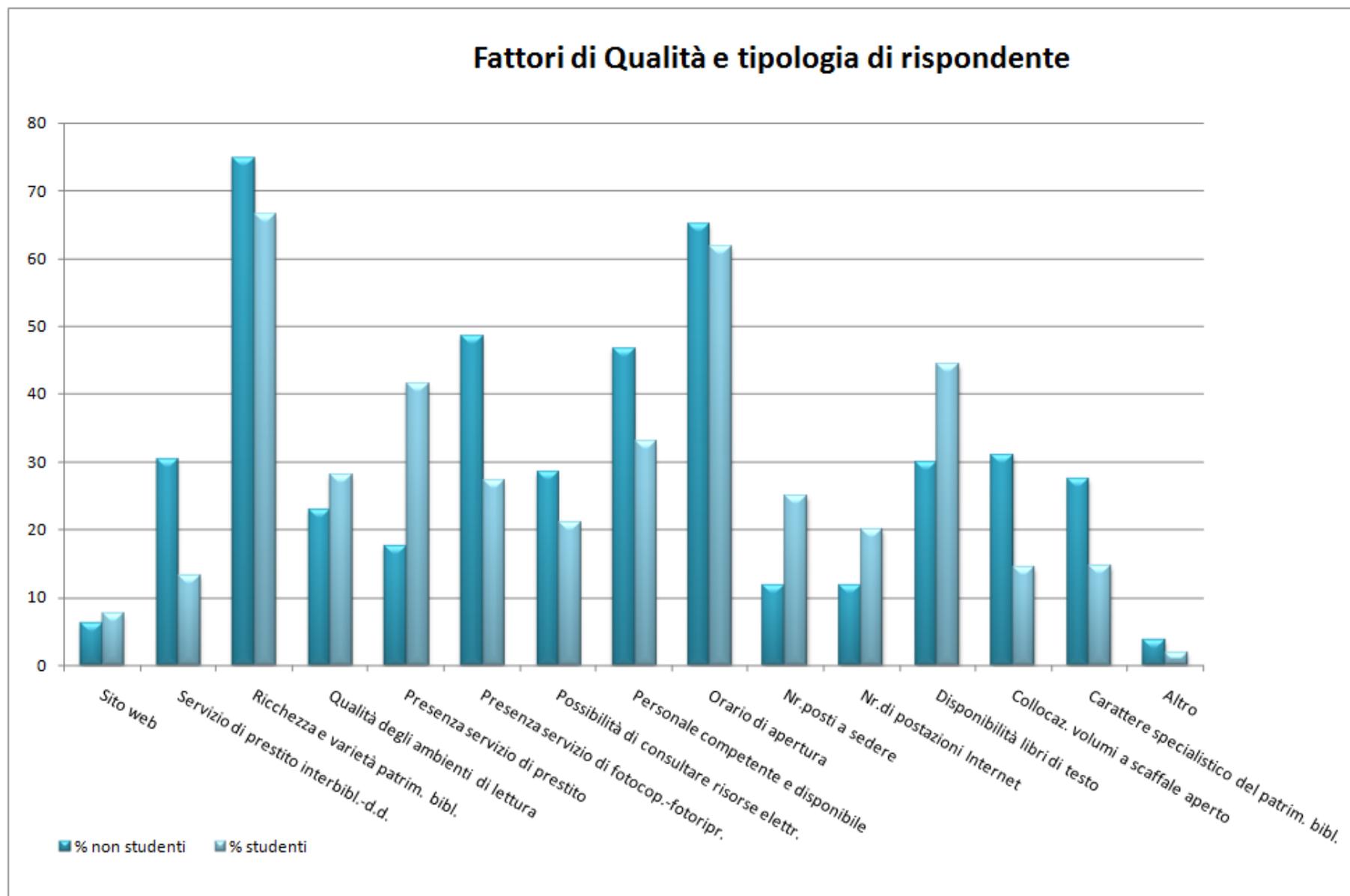
<sup>17</sup> Sono stati formati gruppi e sottogruppi di utenti in base alla residenza, all'essere studente o meno e al tipo di corso frequentato.

<sup>18</sup> Il fattore “Presenza del servizio di prestito” è stato scelto 680 volte contro le 678 del fattore “Disponibilità dei libri di testo”.

<sup>19</sup> Eccezione fatta per la categoria dei *non studenti* per cui la disponibilità dei libri di testo slitta al 7° posto.

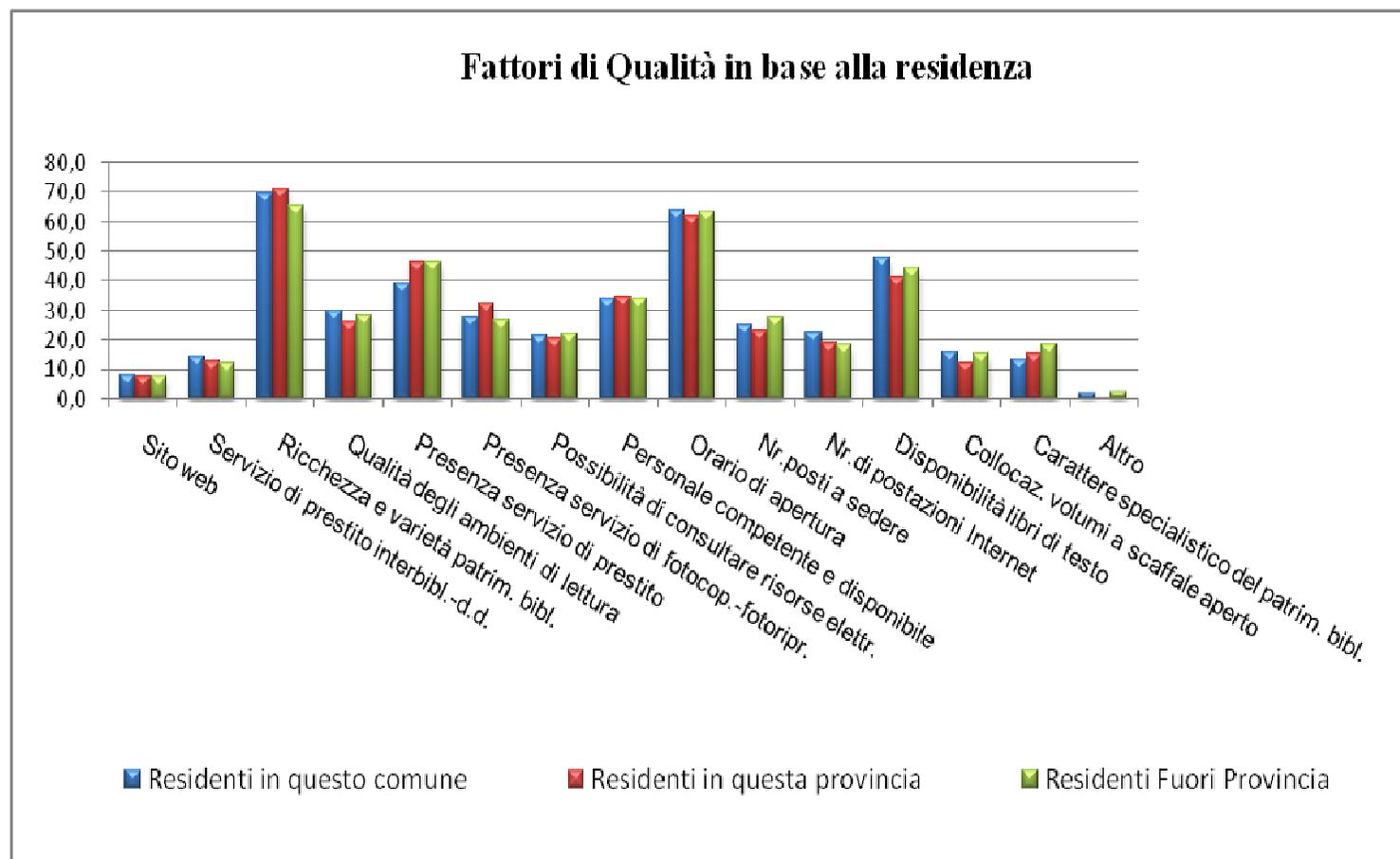
<sup>20</sup> Nelle tabelle da 22 a 27, sono evidenziati in grassetto gli aspetti che registrano variazioni di almeno 4 punti percentuali nelle medie dei giudizi espressi dalle varie tipologie di utenza.

Graf. 8 – I fattori di qualità secondo il rispondenti “non studenti” e “studenti”.



In alcuni casi, esiste una differenziazione tra sottogruppi. Riguardo la *provenienza* dei rispondenti<sup>21</sup>, nel gruppo di domiciliati nella stessa provincia della biblioteca di riferimento, si registra un'accentuazione delle preferenze per gli aspetti strutturali, ovvero per la ricchezza e la varietà del patrimonio e per la presenza del servizio di prestito, quello per la fotocopiatura e la riproduzione. I residenti fuori sede mostrano alti livelli di gradimento per la presenza del servizio di prestito e per il numero di posti a sedere.

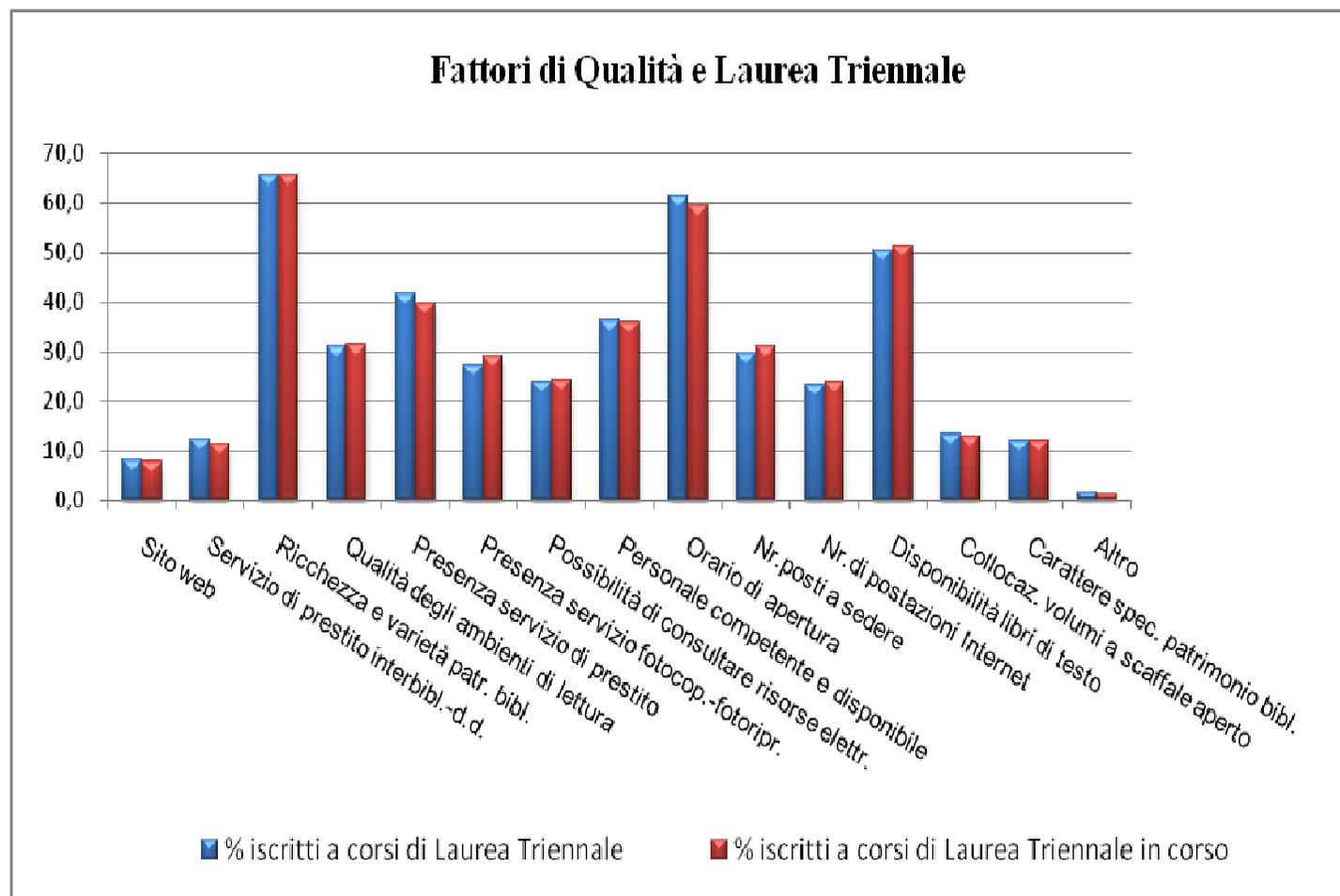
Graf. 9 – I fattori di qualità in base alla provincia di residenza dei rispondenti.



<sup>21</sup> Nel questionario la domanda era rivolta solamente agli studenti e faceva riferimento al periodo delle attività didattiche.

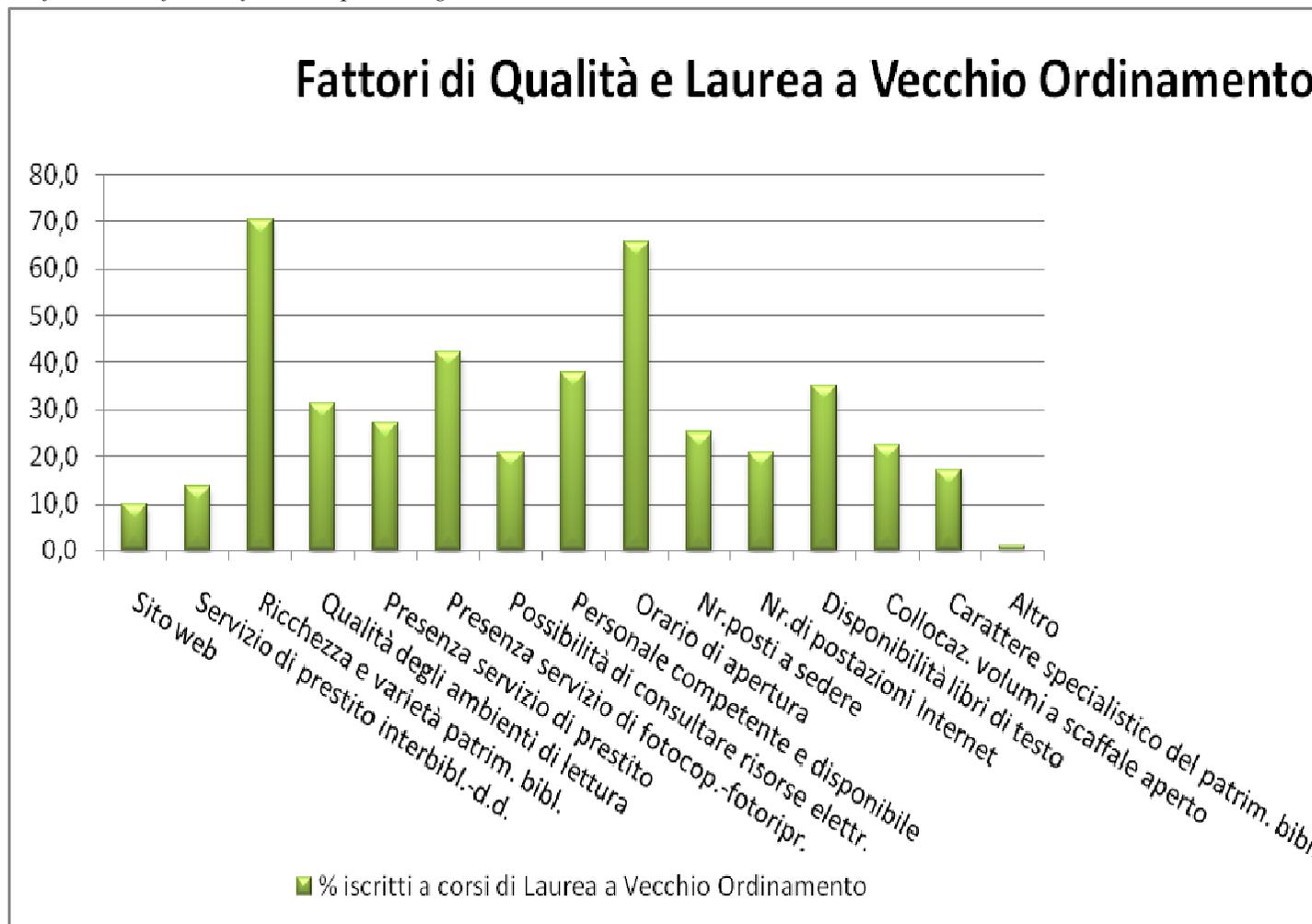
Prendendo ancora in considerazione la categoria degli studenti, gli iscritti ad un corso di laurea triennale danno importanza alla disponibilità dei libri di testo, al numero di posti a sedere, di postazioni per l'accesso a Internet e alla qualità degli ambienti di lettura. Nel sottogruppo di studenti di laurea triennale in corso a tali preferenze si aggiunge la possibilità di fare fotocopie all'interno della biblioteca.

Graf. 10 - Classifica dei fattori di qualità distinta tra gli studenti di laurea triennale.



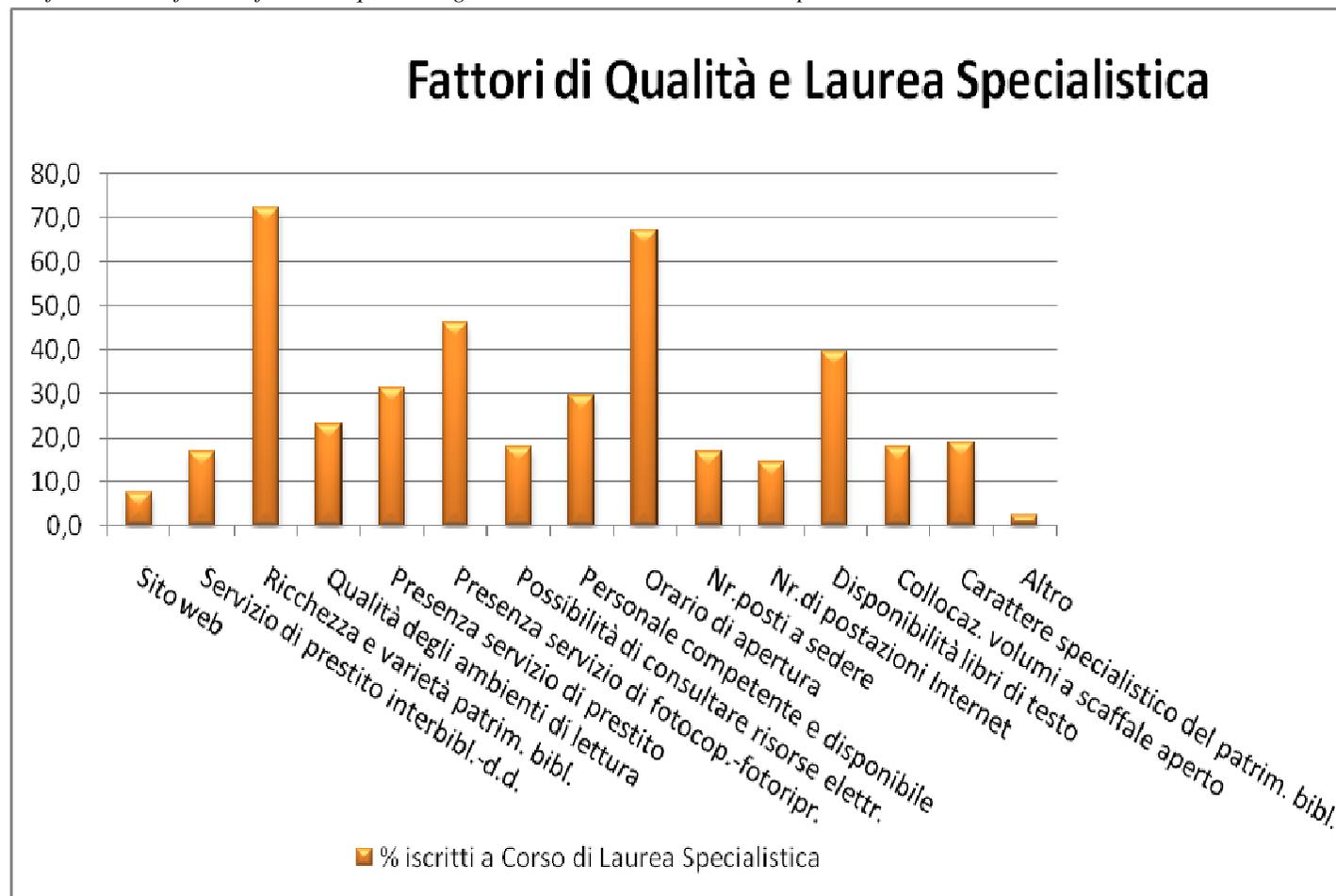
Gli studenti iscritti ad un corso di laurea regolato da vecchio ordinamento hanno dato grande rilevanza alla ricchezza e alla varietà del patrimonio bibliografico, alla collocazione dei volumi a scaffale aperto e alla qualità degli ambienti di lettura.

Graf.11 - Classifica dei fattori di qualità degli studenti di un corso di laurea "vecchio ordinamento".

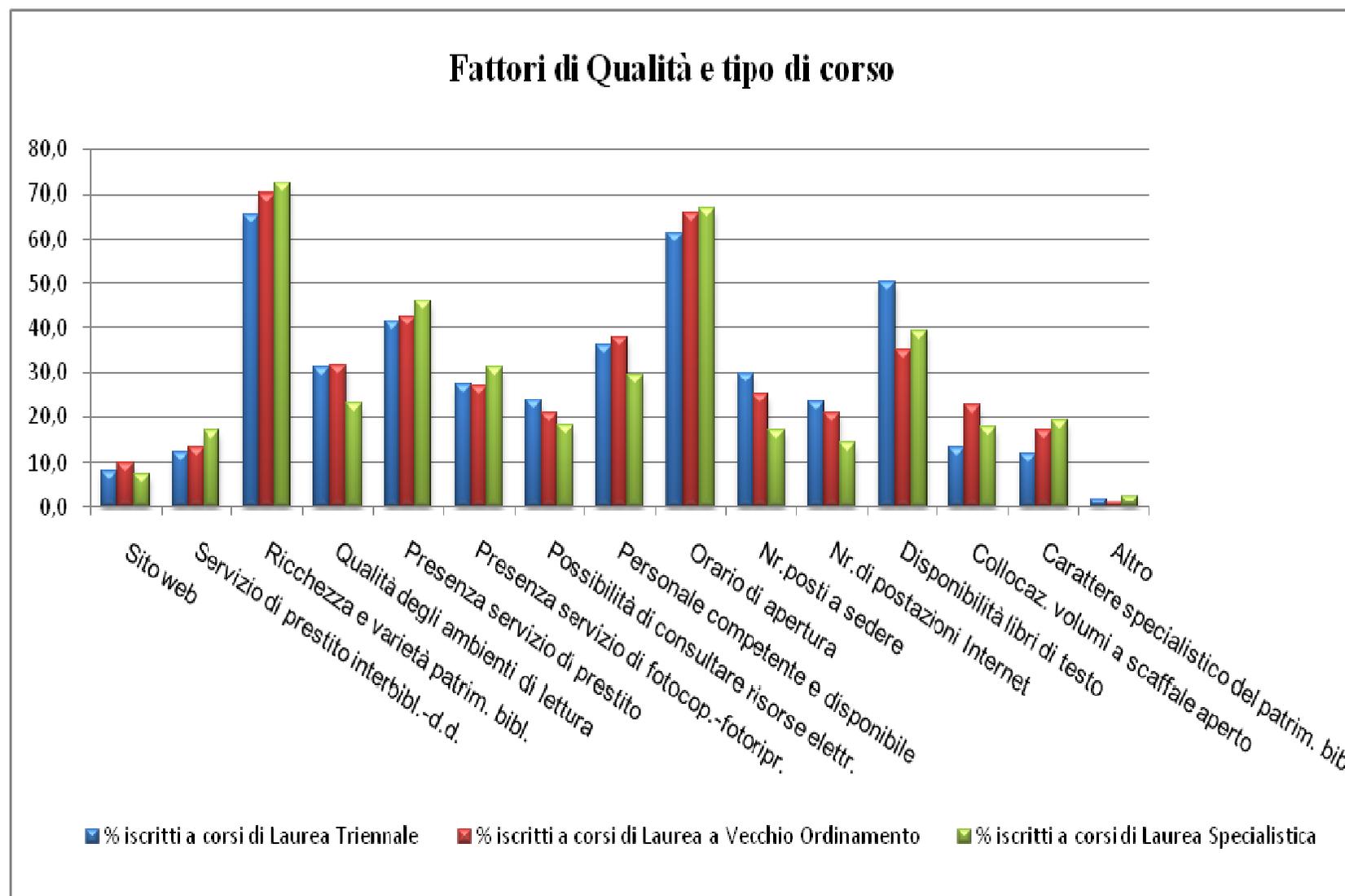


Gli iscritti ad un corso di laurea specialistica riconoscono grande valenza al patrimonio bibliografico per ricchezza e varietà ed è per loro rilevante l'orario di apertura e di chiusura della struttura. Inoltre, si registrano alte percentuali di risposta per la presenza del servizio di prestito e per quello relativo alle fotocopie, mentre si nota un minore interesse per il numero di posti a sedere e per navigare in Internet.

Graf. 12 - Classifica dei fattori di qualità degli studenti di un corso di laurea specialistica.

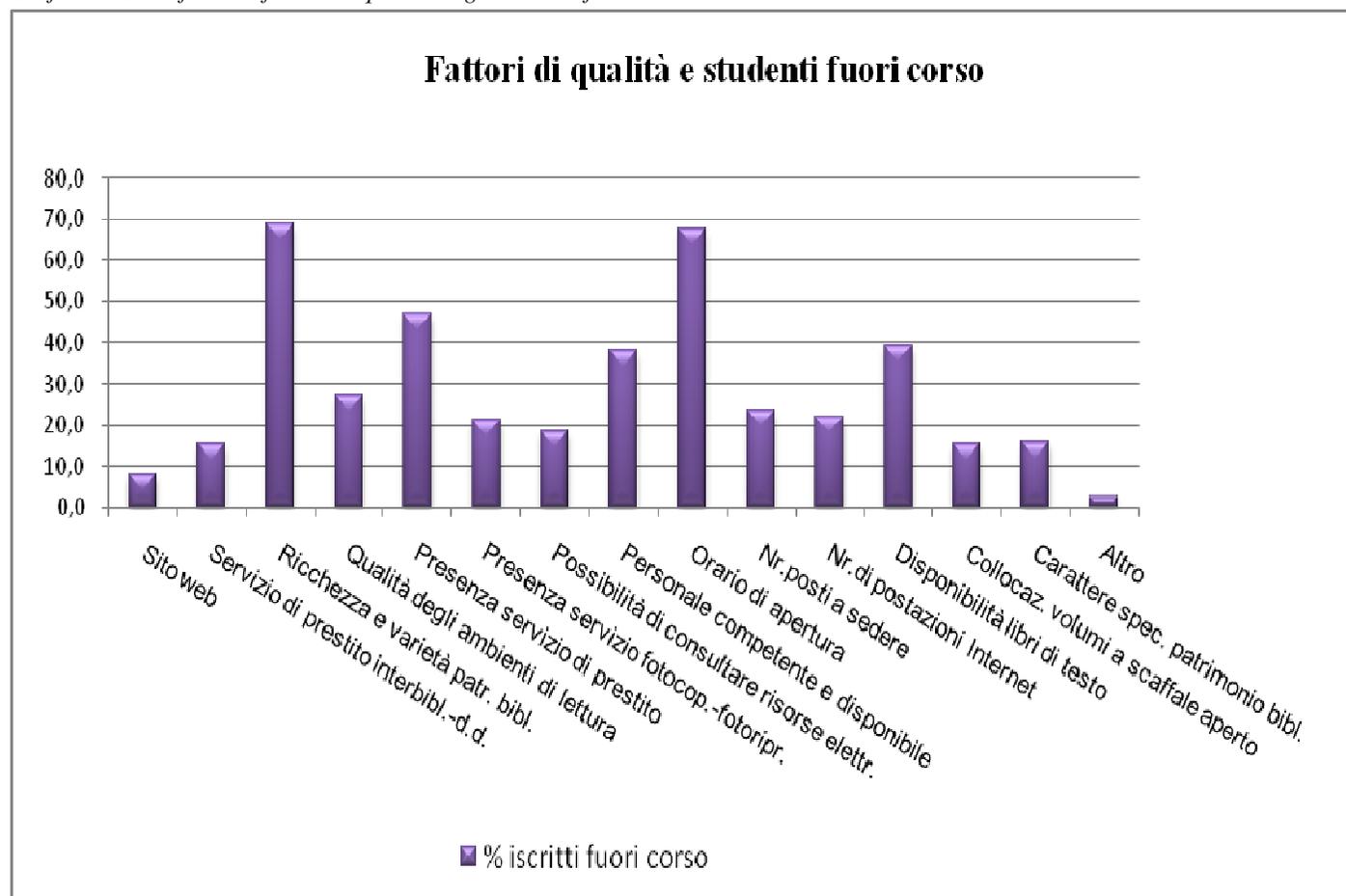


Graf. 13 – Grafico riepilogativo dei fattori di qualità indicati dagli studenti dei vari corsi di laurea.



Gli studenti fuori corso<sup>22</sup> sembrano dare una rilevanza superiore all'orario di apertura della struttura (quasi a pari merito con la ricchezza e la varietà del patrimonio bibliografico), così come apprezzare la presenza del servizio di prestito e il personale disponibile e competente.

Graf. 14 - Classifica dei fattori di qualità degli studenti fuori corso.



<sup>22</sup> Categoria comprendente tutti gli studenti fuori corso, quindi sia di laurea triennale sia specialistica che vecchio ordinamento.

### *Analisi delle corrispondenze*

Come per l'indagine condotta presso le biblioteche bolognesi, si è effettuato un approfondimento che ha consentito di ottenere una rappresentazione grafica dei desideri degli utenti in merito alla biblioteca universitaria "ideale". Le risposte degli intervistati a questa domanda sono state sottoposte alla stessa tecnica di analisi statistica multivariata (l'analisi delle corrispondenze multiple). Il risultato di questa analisi è raffigurato nel grafico 15 a pagina seguente.

Nel grafico, che rappresenta le due principali componenti estratte, i simboli colorati corrispondono ai baricentri dei quindici fattori: più simboli sono fra loro vicini, più i rispondenti hanno teso a menzionare *entrambi* come fattori di qualità (ad esempio, chi indica il personale competente e disponibile tende ad indicare anche il sito web e viceversa); più i simboli risultano lontani, più i rispondenti hanno espresso valutazioni discordanti nei confronti dei corrispondenti fattori (ad esempio, chi menziona il numero di posti a sedere tende a non dare alcuna importanza al servizio di prestito interbibliotecario, e viceversa).

Nello spazio semantico risultante si possono individuare alcune aree:

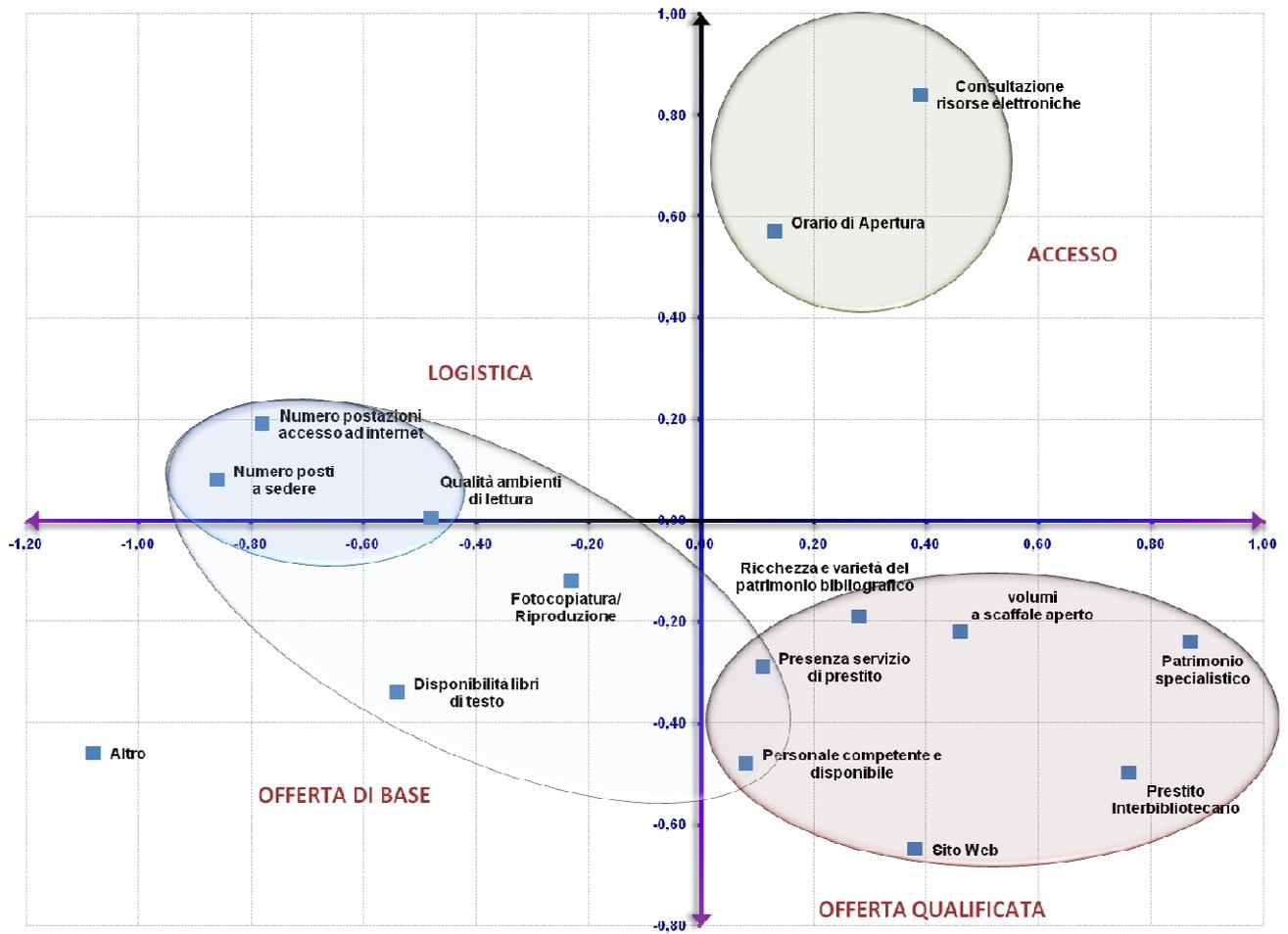
1. Offerta di base: *fotocopiatura/riproduzione, disponibilità libri di testo*
2. Logistica: *numero posti a sedere, numero postazioni acceso a internet, qualità degli ambienti di lettura.*
3. Comodità di accesso: *orario di apertura, possibilità di consultare risorse elettroniche.*
4. Offerta qualificata: *ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico, volumi a scaffale aperto, patrimonio bibliografico specialistico, prestito interbibliotecario, sito web, presenza servizio di prestito, personale competente e disponibile (questi ultimi due in possibile condivisione con l'offerta di base).*

Tenendo conto di questi risultati a livello puramente indicativo, emergono tre profili principali:

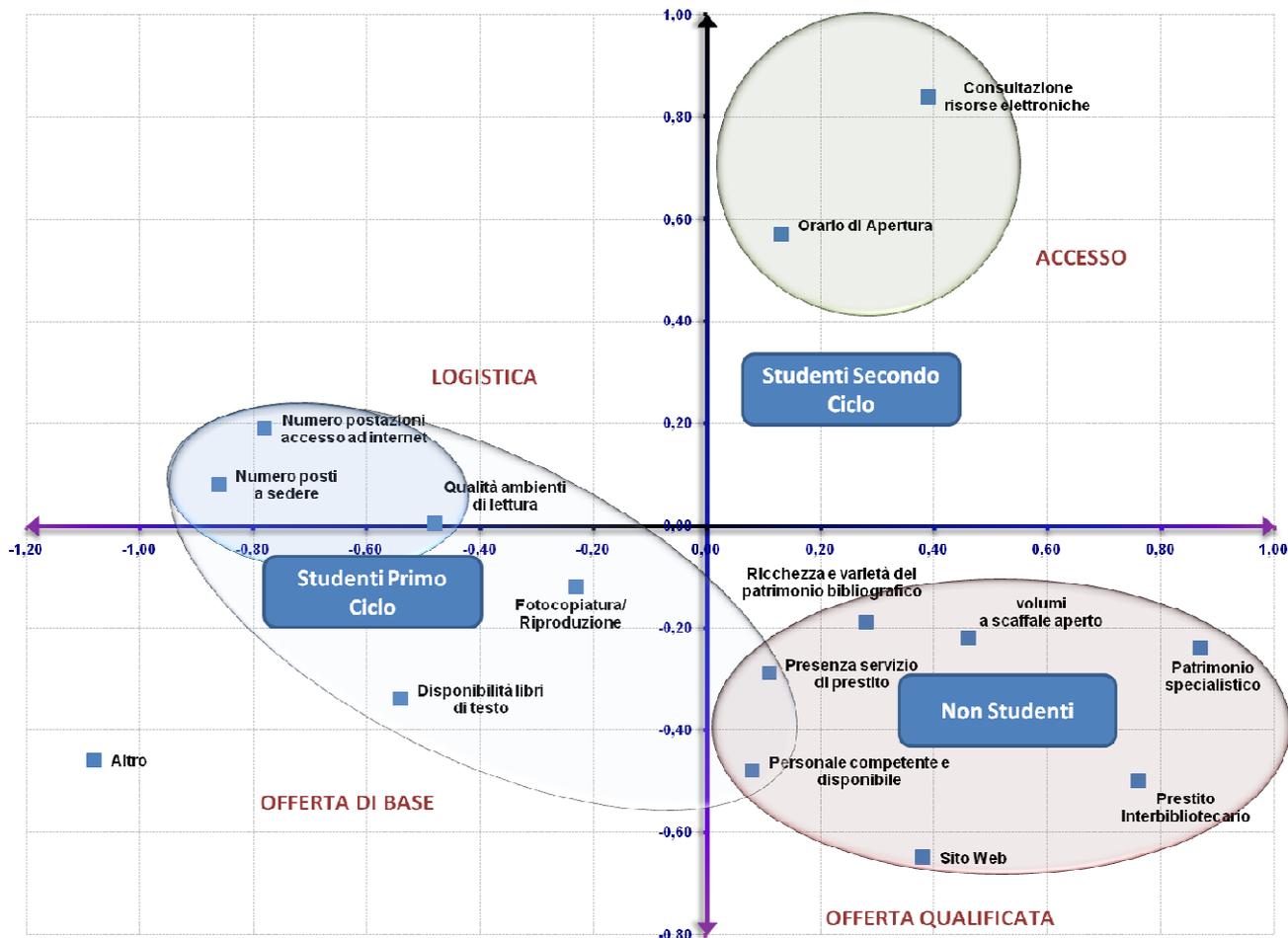
1. Utenza che privilegia un'offerta di base, un sottoinsieme della quale presta molta attenzione agli aspetti legati alla logistica.
2. Utenza che privilegia l'accessibilità.
3. Utenza più orientata verso servizi più qualificati, parte dei quali (prestito e personale) tuttavia in possibile sovrapposizione con l'offerta di base.

Questi risultati, se considerati in combinazione con le differenze già illustrate in precedenza tra le varie tipologie di utenza (non studenti, studenti in sede e fuori sede, studenti iscritti ai corsi di primo livello, studenti iscritti ai corsi di secondo livello etc..) consentono di collocare nello spazio alcuni tipi di utenti in funzione delle scelte che più distinguono le loro preferenze rispetto agli altri gruppi (si veda il grafico 16 a pag 31).

Graf. 15 – Spazio semantico creato da un'analisi delle corrispondenze multiple dei fattori che più contribuiscono a determinare la qualità di una biblioteca universitaria.



Graf. 16 – Posizionamento di alcune tipologie di utenza rispetto alle aree dello spazio semantico.



A scopo illustrativo, si sono evidenziate nel grafico le principali differenze tra le scelte delle diverse tipologie di utenza<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> È giusto ricordare che sono qui considerati “non studenti”: dottorandi, specializzandi, docenti, tecnici e amministrativi, esterni all’università.

### *I giudizi sui servizi bibliotecari secondo i laureati*

In conclusione, si presentano alcuni risultati tratti dal “Profilo dei laureati 2007” del Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea. Ad ogni laureato degli Atenei aderenti a tale consorzio viene chiesto di compilare un questionario al momento della conclusione del proprio percorso di studio. Uno dei quesiti proposti riguarda la soddisfazione relativa ai servizi bibliotecari (Prestito/consultazione, orari di apertura, ecc.). La Tab. 22 riporta sinteticamente i giudizi espressi in merito, distintamente per i laureati dell’Università di Bologna e per tutti i laureati interpellati a livello nazionale nel 2004.

*Tab. 22 - Valutazioni dei laureati dell’Università di Bologna e del complesso degli Atenei aderenti al Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea sui servizi bibliotecari nel 2004 (valori percentuali).*

<i>Giudizio sui servizi bibliotecari</i>	<i>Laureati Università di Bologna 2004</i>	<i>Laureati di tutti gli Atenei 2004</i>
Decisamente positiva	26,2	27,3
Abbastanza positiva	55,4	53,5
<i>Giudizi positivi nel complesso</i>	<i>81,6</i>	<i>80,8</i>

*Fonte:* Indagine 2005 – Profilo dei Laureati 2004, AlmaLaurea.

I dati evidenziano come, sia a Bologna che a livello nazionale, i giudizi siano ampiamente positivi. I giudizi positivi sono leggermente più diffusi tra i laureati bolognesi che non a livello nazionale, ma questa relativa forza delle biblioteche bolognesi è controbilanciata dal fatto che l’incidenza della categoria di risposta “decisamente positivo” tende, al contrario, ad essere usata meno dai laureati bolognesi che non dall’insieme di tutti i laureati.

Durante l’anno solare 2007 i Poli della Romagna hanno laureato oltre 3.000 studenti e la tabella successiva (Tab. 23) propone un confronto tra i loro giudizi rispetto a quelli dell’insieme dei laureati dell’Università di Bologna e di tutti i laureati degli atenei aderenti al Consorzio.

*Tab. 23 – Valutazioni dei laureati dei Poli della Romagna, dell’Università di Bologna e del complesso degli Atenei aderenti al Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea sui servizi bibliotecari nel 2007 (valori percentuali).*

<i>Giudizio sui servizi bibliotecari</i>	<i>Laureati Poli della Romagna 2007</i>	<i>Laureati Università di Bologna 2007</i>	<i>Laureati di tutti gli Atenei 2007</i>
Decisamente positiva	36,5	33,0	29,4
Abbastanza positiva	45,9	51,7	50,7
<i>Giudizi positivi nel complesso</i>	<i>82,4</i>	<i>84,7</i>	<i>80,1</i>

*Fonte:* Indagine 2008 – Profilo dei Laureati 2007, AlmaLaurea.

Tale confronto mette in evidenza due aspetti:

- a) si conferma il giudizio ampiamente positivo in tutti gli Atenei;
- b) l’Università degli studi di Bologna registra una media superiore delle valutazioni positive espresse dai laureati degli Atenei aderenti al Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea;

## Approfondimento poli romagnoli

Contestualmente alla valutazione sull'efficacia gestionale, l'indagine ha inteso indagare il ruolo delle biblioteche universitarie in rapporto alle biblioteche locali. Le convenzioni con biblioteche di enti locali presenti sul territorio hanno l'obiettivo di allargare l'offerta di servizi e la rilevazione può rappresentare un importante momento di analisi e riflessione sul ruolo dell'Università nell'interazione con il territorio nel quale si va consolidando. L'ultima parte dell'indagine è stata pertanto dedicata ad approfondire questi aspetti.

Dai risultati emerge come poco meno della metà (il 42,3%) dei rispondenti a questa domanda abbia frequentato anche altre biblioteche nel periodo considerato.

Tab. 24 – Utilizzo di altre biblioteche, non universitarie, negli ultimi sei mesi.

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	239	14,8
1-5 volte	382	23,7
No	828	51,4
Non ha risposto	161	10,0
<b>Totale</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>

Altro aspetto di interesse è rappresentato dall'utilizzo dei servizi in convenzione presso le altre biblioteche. Dalle risposte raccolte emerge che l'utenza delle biblioteche universitarie frequenta attivamente anche le altre biblioteche, utilizzando i servizi in convenzione. Interessante notare come, considerando anche chi non utilizza il servizio, circa i tre quarti dei rispondenti (il 76%) sia a conoscenza di tali possibilità.

Tab. 25 – Utilizzo dei servizi in convenzione (prestito libri d'esame, fotocopie, accesso alle risorse on-line di ateneo) presso altre biblioteche, non universitarie, negli ultimi sei mesi.

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	90	5,6
1-5 volte	229	14,2
Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	741	46,0
Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	342	21,2
Non ha risposto	208	12,9
<b>Totale</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>

L'ultimo aspetto preso in considerazione riguarda l'utilizzo di un'ulteriore risorsa on-line per la ricerca bibliografica: il catalogo elettronico della rete bibliotecaria di Romagna.

I risultati indicano che circa il 40% dei rispondenti ha utilizzato recentemente questa risorsa, conosciuta comunque dalla grande maggioranza del campione.

Tab. 26 – Utilizzo del catalogo elettronico della rete bibliotecaria di Romagna, negli ultimi sei mesi.

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	307	19,1
1-5 volte	271	16,8
Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	485	30,1
Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	384	23,9
Non ha risposto	163	10,1
<b>Totale</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>

## Conclusioni

L'indagine ha rilevato che l'utenza delle biblioteche dei Poli della Romagna è costituita prevalentemente da studenti, iscritti ad un corso di studi con sede nella stessa città della struttura di riferimento, che frequentano abitualmente la biblioteca.

Principalmente, l'accesso alle biblioteche avviene per la consultazione di materiale (proprio o posseduto dalle stesse) e per il servizio di prestito. Si registrano differenze significative, tra le diverse tipologie di utenza, nella domanda di servizi.

La valutazione complessiva delle biblioteche dei Poli della Romagna è decisamente positiva.

Un fattore importante è il personale bibliotecario e raccolgono valutazioni favorevoli anche aspetti relativi alle caratteristiche della struttura, alla sua comodità d'uso, al prestito e a servizi "altri".

I servizi più avanzati sono apprezzati, ma risultano scarsamente conosciuti e poco utilizzati.

Riguardo alle aspettative dei rispondenti sui fattori di qualità della biblioteca ideale, le preferenze si sono concentrate prevalentemente sulla ricchezza e la varietà del patrimonio bibliografico, sull'orario di apertura, sulla presenza del servizio di prestito e sulla disponibilità di libri di testo.

L'obiettivo di mettere a confronto questa indagine con la prima sperimentazione condotta presso alcune biblioteche bolognesi, ha senz'altro portato ad avere dei buoni riferimenti sui quali fondare la valutazione. Nell'insieme si può certamente osservare che i risultati ottenuti dalle biblioteche romagnole sono di buon livello. Ovviamente non mancano margini di miglioramento, che qui sembrano concentrarsi di più su aspetti strutturali delle biblioteche piuttosto che sull'offerta di servizi.

Il profilo di utenza più rappresentativo del campione esaminato sembra orientato verso la fruizione di un'offerta "di base" dei servizi bibliotecari. Abbiamo visto come questo tipo di utilizzo dei servizi, tipico degli studenti al primo ciclo di studi universitari, lasci progressivamente spazio a richieste più specifiche da parte degli studenti del secondo ciclo e dei non studenti.

In linea con quanto osservato presso altri atenei italiani che hanno sperimentato una valutazione estensiva dei servizi bibliotecari, sembra che questa indagine confermi l'esigenza di una maggiore promozione dei servizi più avanzati presso le diverse tipologie di utenza. Per quanto nei Poli romagnoli sembra vi sia una buona conoscenza dei servizi e delle risorse disponibili, anche grazie all'impegno nella formazione dell'utenza, l'utilizzo degli stessi da parte degli studenti potrebbe certamente aumentare, sfruttando opportune sinergie con il personale docente.

Alcuni limiti di questa rilevazione possono essere, dal punto di vista metodologico:

- a) la strategia di rilevazione presso le biblioteche, che in qualche modo limita la partecipazione di coloro che accedono principalmente alle risorse elettroniche o che non vanno in biblioteca personalmente.
- b) la scelta di concentrare la rilevazione in una sola settimana
- c) l'utilizzo di un questionario unico per le diverse tipologie di utenza.

Se, da un lato, queste scelte sono state funzionali al confronto dei risultati con l'indagine sperimentale svoltasi a Bologna nel 2004, dall'altro, possono aver contribuito a selezionare il campione sottorappresentando alcune tipologie di utenza e/o non cogliendone alcuni aspetti. Le conoscenze maturate in questa rilevazione potranno essere sfruttate per mettere a punto metodologie e strumenti di indagine più efficaci.

I risultati di questa rilevazione saranno utilizzati per lo sviluppo di nuovi servizi e per contribuire a rendere più efficaci ed efficienti quelli già attivi. E' auspicabile che tale processo diventi sistematico, per garantire il monitoraggio e la valutazione costante della qualità e del gradimento dei servizi bibliotecari, raccordandosi ai processi di pianificazione strategica che già vedono l'Università di Bologna impegnata nella sua globalità.

## Appendice I

### Tavole statistiche generali

**INDAGINE SUI SERVIZI BIBLIOTECARI NEI POLI ROMAGNOLI  
DELL'UNIVERSITA' DI BOLOGNA**

Elaborazione relative al complesso degli intervistati

**1. INFORMAZIONI GENERALI**

**1.1 Lavora o studia presso l'Università di Bologna cui fa capo questa biblioteca, oppure proviene da un altro Ateneo?**

	valori assoluti	val. %
Università di Bologna, stessa sede della biblioteca	1.333	82,8
Università di Bologna, sede diversa da quella della biblioteca	186	11,6
Altro Ateneo	37	2,3
Nessun Ateneo	39	2,4
Non ha risposto	15	0,9
<b>Totale</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>

**1.2 A quale delle seguenti categorie appartiene?**

	valori assoluti	val. %
Studente	1.396	86,7
Dottorando, specializzando, tirocinante, ecc.	64	4,0
Docente universitario o ricercatore	64	4,0
Personale tecnico-amministrativo	31	1,9
Titolare di borsa di studio o assegno di ricerca	17	1,1
Altro	33	2,0
Non ha risposto	5	0,3
<b>Totale</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>

**1.1 Lavora o studia presso l'Università di Bologna cui fa capo questa biblioteca, oppure proviene da un altro Ateneo?**

**1.2 A quale delle seguenti categorie appartiene?**

	Università di Bologna, stessa sede della biblioteca	Università di Bologna, sede diversa da quella della biblioteca	Altro Ateneo	Nessun Ateneo	Non ha risposto	<b>Totale</b>
Studente	1.194	155	25	11	11	<b>1.396</b>
Dottorando, specializzando, tirocinante, ecc.	41	11	6	5	1	<b>64</b>
Docente universitario o ricercatore	52	9	3	-	-	<b>64</b>
Personale tecnico-amministrativo	24	7	-	-	-	<b>31</b>
Titolare di borsa di studio o assegno di ricerca	13	2	2	-	-	<b>17</b>
Altro	8	2	1	19	3	<b>33</b>
Non ha risposto	1	-	-	4	-	<b>5</b>
<b>Totale</b>	<b>1.333</b>	<b>186</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>1.610</b>

### 1.2.1 Anno di corso

	valori assoluti	val. %
I	318	23,3
II	298	21,8
III	292	21,4
IV	62	4,5
V	85	6,2
VI	20	1,5
Fuori corso	259	19,0
Non ha risposto	27	2,3
<b>Totale</b>	<b>1.361</b>	<b>100</b>

### 1.2.1.2 Tipo di corso di studio

	valori assoluti	val. %
Laurea triennale	790	57,9
Laurea specialistica	398	29,2
Laurea vecchio ordinamento	114	8,4
Non ha risposto	59	4,6
<b>Totale</b>	<b>1.361</b>	<b>100</b>

### 1.2.1.3 Sta lavorando ad una tesi di laurea?

	valori assoluti	val. %
Sì	317	23,2
No	973	71,3
Non ha risposto	71	5,5
<b>Totale</b>	<b>1.361</b>	<b>100</b>

### 1.2.1.4 Dove risiede durante il periodo delle lezioni?

	valori assoluti	val. %
In questo comune	689	50,5
In questa provincia	214	15,7
Fuori provincia	408	29,9
Non ha risposto	50	4,0
<b>Totale</b>	<b>1.361</b>	<b>100</b>

### 1.2.2.1 Status

	valori assoluti	val. %
Ordinario	7	11,5
Associato	18	29,5
Ricercatore	24	39,3
Docente a contratto	8	13,1
Non ha risposto	4	6,6
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

### 1.3 Sesso

	valori assoluti	val. %
Maschi	592	36,8
Femmine	908	56,4
Non ha risposto	110	6,8
<b>Totale</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>

**1.4 Motivo per cui oggi si è recato in questa biblioteca?** (è possibile indicare più risposte)

	valori assoluti	val. %
Studiare materiale proprio	680	42,2
Consultare materiale della biblioteca	551	34,2
Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	479	29,8
Navigare in Internet	298	18,5
Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	213	13,2
Incontrare altre persone	136	8,4
Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	45	2,8
Fotocopie	12	0,7
Compilare il questionario	9	0,6
Altro	57	3,5

**1.5 E' la prima volta che entra in questa biblioteca?**

	valori assoluti	val. %
No	1.513	94,0
Sì	97	6,0
Non ha risposto	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>

**1.6 Indichi i due motivi per i quali più spesso si è recato in questa biblioteca negli ultimi sei mesi**  
(è possibile indicare più risposte)

	valori assoluti	val. %
Consultare materiale della biblioteca	862	57,0
Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	830	54,9
Studiare materiale proprio	741	49,0
Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	370	24,5
Navigare in Internet	354	23,4
Incontrare altre persone	174	11,5
Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	118	7,8
Fotocopie	12	0,8
Altro	43	2,8

**1.7 A parte oggi, quante volte si è recato in questa biblioteca negli ultimi sei mesi?**

	valori assoluti	val. %
Quasi tutti i giorni	284	18,8
Almeno una volta a settimana	679	44,9
Meno di una volta a settimana	518	34,2
Mai	22	1,5
Non ha risposto	10	0,7
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

**1.8 Ha frequentato altre biblioteche oltre a questa negli ultimi sei mesi?**

	valori assoluti	val. %
<b>Altre biblioteche di questa sede di questo Ateneo</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>
- No	1.011	62,8
- Qualche volta	265	16,5
- Spesso	95	5,9
- Non ha risposto	239	14,8
<b>Biblioteche di altre sedi di questo Ateneo</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>
- No	947	58,8
- Qualche volta	306	19,0
- Spesso	104	6,5
- Non ha risposto	253	15,7
<b>Altre biblioteche (non di questo Ateneo)</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>
No	671	41,7
Qualche volta	572	35,5
Spesso	218	13,5
Non ha risposto	149	9,3

**2. GIUDIZI SU ASPETTI STRUTTURALI DELLA BIBLIOTECA**

**2.1 Indichi con un voto da 1 (=“molto insoddisfatto”) a 5 (=“molto soddisfatto”) il suo grado di soddisfazione complessivo per il servizio erogato in questa biblioteca**

	valori assoluti	val. %
1	25	1,7
2	63	4,2
3	301	19,9
4	641	42,4
5	393	26,0
Non so	24	1,6
Non ha risposto	66	4,4
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,92</b>	

**2.2 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti l'assetto logistico e la comodità d'uso della biblioteca**

**2.2.1 Orario di apertura**

	valori assoluti	val. %
1	76	5,0
2	150	9,9
3	276	18,2
4	491	32,5
5	479	31,7
Non so	22	1,5
Non ha risposto	19	1,3
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,78</b>	

**2.2.2 Numero di posti a sedere**

	valori assoluti	val. %
1	48	3,2
2	218	14,4
3	393	26,0
4	505	33,4
5	281	18,6
Non so	43	2,8
Non ha risposto	25	1,7
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,52</b>	

### 2.2.3 Comfort dei posti di lettura

	valori assoluti	val. %
1	45	3,0
2	162	10,7
3	432	28,6
4	551	36,4
5	253	16,7
Non so	45	3,0
Non ha risposto	25	1,7
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,56</b>	

### 2.2.4 Silenziosità della sala di lettura

	valori assoluti	val. %
1	140	9,3
2	221	14,6
3	343	22,7
4	490	32,4
5	259	17,1
Non so	33	2,2
Non ha risposto	27	1,8
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,35</b>	

### 2.2.5 Segnaletica interna alla biblioteca

	valori assoluti	val. %
1	50	3,3
2	163	10,8
3	385	25,4
4	529	35,0
5	267	17,6
Non so	81	5,4
Non ha risposto	38	2,5
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,57</b>	

### 2.2.6 Numero di postazioni informatiche

	valori assoluti	val. %
1	199	13,2
2	368	24,3
3	401	26,5
4	310	20,5
5	120	7,9
Non so	79	5,2
Non ha risposto	36	2,4
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>2,85</b>	

### 2.2.7 Illuminazione degli ambienti

	valori assoluti	val. %
1	24	1,6
2	80	5,3
3	246	16,3
4	621	41,0
5	494	32,7
Non so	25	1,7
Non ha risposto	23	1,5
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>4,01</b>	

### 2.2.8 Qualità delle attrezzature informatiche

	valori assoluti	val. %
1	57	3,8
2	195	12,9
3	365	24,1
4	474	31,3
5	289	19,1
Non so	104	6,9
Non ha risposto	29	1,9
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,54</b>	

### 2.2.9 Pulizia degli ambienti

	valori assoluti	val. %
1	18	1,2
2	42	2,8
3	178	11,8
4	613	40,5
5	601	39,7
Non so	30	2,0
Non ha risposto	31	2,0
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>4,20</b>	

### 2.2.10 Disponibilità di prese di corrente elettrica (per computer portatili)

	valori assoluti	val. %
1	107	7,1
2	181	12,0
3	297	19,6
4	341	22,5
5	194	12,8
Non so	365	24,1
Non ha risposto	28	1,9
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,30</b>	

### 2.2.11 Sicurezza (da malintenzionati)

	valori assoluti	val. %
1	23	1,5
2	64	4,2
3	219	14,5
4	441	29,1
5	490	32,4
Non so	245	16,2
Non ha risposto	31	2,0
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>4,06</b>	

### 2.2.12 Accessibilità e condizioni dei servizi igienici

	valori assoluti	val. %
1	40	2,6
2	68	4,5
3	262	17,3
4	537	35,5
5	467	30,9
Non so	117	7,7
Non ha risposto	22	1,5
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,96</b>	

## 2.3 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il personale della biblioteca

### 2.3.1 Cortesia e disponibilità a fornire informazioni

	valori assoluti	val. %
1	26	1,7
2	55	3,6
3	211	13,9
4	512	33,8
5	658	43,5
Non so	33	2,2
Non ha risposto	18	1,2
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>4,18</b>	

### 2.3.2 Competenza professionale

	valori assoluti	val. %
1	22	1,5
2	48	3,2
3	264	17,4
4	556	36,7
5	506	33,4
Non so	95	6,3
Non ha risposto	22	1,5
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>4,06</b>	

**3. USO E VALUTAZIONE DEL PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO E DEI SERVIZI DI CONSULTAZIONE E PRESTITO DELLA BIBLIOTECA**

**3.1 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il patrimonio bibliografico della biblioteca**

**3.1.1 Qualità e quantità del materiale bibliografico**

	valori assoluti	val. %
1	21	1,4
2	87	5,8
3	373	24,7
4	626	41,4
5	273	18,0
Non so	114	7,5
Non ha risposto	19	1,3
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,76</b>	

**3.1.2 Aggiornamento del materiale bibliografico**

	valori assoluti	val. %
1	19	1,3
2	103	6,8
3	390	25,8
4	550	36,4
5	234	15,5
Non so	195	12,9
Non ha risposto	22	1,5
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,68</b>	

**3.1.3 Disponibilità di più copie dei libri di testo**

	valori assoluti	val. %
1	81	5,4
2	287	19,0
3	479	31,7
4	357	23,6
5	136	9,0
Non so	148	9,8
Non ha risposto	25	1,7
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,13</b>	

**3.1.4 Stato di conservazione del materiale bibliografico**

	valori assoluti	val. %
1	15	1,0
2	84	5,6
3	353	23,3
4	624	41,2
5	310	20,5
Non so	105	6,9
Non ha risposto	22	1,5
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,82</b>	

**3.2 Negli ultimi sei mesi ha consultato materiali di questa biblioteca?**

	valori assoluti	val. %
Sì	1.187	78,5
No	226	14,9
Non ha risposto	100	6,6
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

**3.3 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti**

**3.3.1 Facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili ai lettori**

	valori assoluti	val. %
1	62	4,8
2	141	11,0
3	292	22,7
4	454	35,3
5	248	19,3
Non so	69	5,4
Non ha risposto	21	1,6
<b>Totale</b>	<b>1.287</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,57</b>	

**3.3.2 Tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi**

	valori assoluti	val. %
1	28	2,2
2	105	8,2
3	317	24,6
4	388	30,1
5	226	17,6
Non so	202	15,7
Non ha risposto	21	1,6
<b>Totale</b>	<b>1.287</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,64</b>	

**3.4 Ritiene adeguati i criteri di ammissione al prestito adottati dalla biblioteca?**

	valori assoluti	val. %
Si	983	65,0
No	85	5,6
Non li conosco	388	25,6
Non ha risposto	57	3,8
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

**3.5 Lei è un utente ammesso al prestito in questa biblioteca?**

	valori assoluti	val. %
Si	1.283	84,8
No	67	4,4
Non so	124	8,2
Non ha risposto	39	2,6
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

**3.6 Negli ultimi sei mesi ha utilizzato il servizio di prestito in questa biblioteca?**

	valori assoluti	val. %
Si	1.037	78,4
No	238	18,0
Non ha risposto	47	3,6
<b>Totale</b>	<b>1.322</b>	<b>100</b>

**3.7 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti**

**3.7.1 Procedure del prestito (modalità di richiesta e restituzione)**

	valori assoluti	val. %
1	15	1,4
2	45	4,2
3	210	19,4
4	440	40,6
5	343	31,6
Non so	1	0,1
Non ha risposto	30	2,8
<b>Totale</b>	<b>1.084</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>4,00</b>	

**3.7.2 Numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente**

	valori assoluti	val. %
1	38	3,5
2	120	11,1
3	243	22,4
4	358	33,0
5	236	21,8
Non so	59	5,4
Non ha risposto	30	2,8
<b>Totale</b>	<b>1.084</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,64</b>	

**3.7.3 Durata del prestito**

	valori assoluti	val. %
1	113	10,4
2	200	18,5
3	264	24,4
4	291	26,8
5	185	17,1
Non so	-	-
Non ha risposto	31	2,9
<b>Totale</b>	<b>1.084</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,22</b>	

**3.8.1 Quante volte ha utilizzato il servizio di prestito interbibliotecario (richiesta e prestito di libri da altre biblioteche) negli ultimi sei mesi?**

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	133	8,8
1-5 volte	391	25,8
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	776	51,3
Mai, il servizio non viene offerto/non so se esiste	138	9,1
Non ha risposto	75	5,0
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

### 3.8.2 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

#### 3.8.2.1 Procedure del prestito interbibliotecario

	valori assoluti	val. %
1	14	2,3
2	29	4,8
3	125	20,9
4	190	31,7
5	120	20,0
Non so	63	10,5
Non ha risposto	58	9,7
<b>Totale</b>	<b>599</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,78</b>	

#### 3.8.2.2 Tariffe del prestito interbibliotecario

	valori assoluti	val. %
1	16	2,7
2	35	5,8
3	124	20,7
4	110	18,4
5	110	18,4
Non so	140	23,4
Non ha risposto	64	10,7
<b>Totale</b>	<b>599</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,67</b>	

### 3.9.1 Quante volte ha utilizzato il servizio di document delivery (recupero e fornitura di articoli non posseduti dalla biblioteca) negli ultimi sei mesi?

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	28	1,9
1-5 volte	111	7,3
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	796	52,6
Mai, il servizio non viene offerto/non so se esiste	492	32,5
Non ha risposto	86	5,7
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

### 3.9.2 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti:

#### 3.9.2.1 Procedure del document delivery

	valori assoluti	val. %
1	2	0,9
2	9	4,0
3	42	18,7
4	45	20,0
5	50	22,2
Non so	19	8,4
Non ha risposto	58	25,8
<b>Totale</b>	<b>225</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,89</b>	

### 3.9.2.2 Tariffe del document delivery

	valori assoluti	val. %
1	3	1,3
2	10	4,4
3	31	13,8
4	38	16,9
5	45	20,0
Non so	40	17,8
Non ha risposto	58	25,8
<b>Totale</b>	<b>225</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,88</b>	

## 4. USO E VALUTAZIONE DEI CATALOGHI

### 4.1.1 Quante volte ha consultato il catalogo cartaceo negli ultimi sei mesi?

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	90	5,9
1-5 volte	227	15,0
Mai, ma il catalogo cartaceo esiste	672	44,4
Mai, il catalogo cartaceo non esiste	419	27,7
Non ha risposto	105	6,9
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

### 4.2.1. Quante volte ha consultato il catalogo elettronico di Ateneo su web negli ultimi 6 mesi?

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	633	41,8
1-5 volte	325	21,5
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	361	23,9
Mai, non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio	131	8,7
Non ha risposto	63	4,2
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

### 4.2.2 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

#### 4.2.2.1 Facilità di consultazione del catalogo elettronico su web

	valori assoluti	val. %
1	14	1,4
2	55	5,4
3	201	19,7
4	383	37,5
5	316	31,0
Non so	4	0,4
Non ha risposto	48	4,7
<b>Totale</b>	<b>1.021</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,96</b>	

#### 4.2.2.2 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	valori assoluti	val. %
1	19	1,9
2	54	5,3
3	200	19,6
4	333	32,6
5	257	25,2
Non so	108	10,6
Non ha risposto	50	4,9
<b>Totale</b>	<b>1.021</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,87</b>	

#### 4.2.2.3 Qualità dei corsi sull'uso del catalogo su web (se frequentati)

	valori assoluti	val. %
1	20	2,0
2	33	3,2
3	115	11,3
4	147	14,4
5	118	11,6
Non so	484	47,4
Non ha risposto	104	10,2
<b>Totale</b>	<b>1.021</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,72</b>	

## 5. USO E VALUTAZIONE DI RISORSE ELETTRONICHE

### 5.1.1 Quante volte ha usato il servizio di consultazione di basi dati dalle postazioni di questa biblioteca negli ultimi sei mesi?

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	275	18,2
1-5 volte	293	19,4
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	532	35,2
Mai, non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio	362	23,9
Non ha risposto	51	3,4
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

### 5.1.2 Come ha imparato ad usarlo? (è possibile indicare più risposte)

	valori assoluti	val. %
Autodidatta	258	41,7
Con assistenza individuale di personale della biblioteca	154	24,9
Da un collega / amico	144	23,3
Tramite un corso all'utenza	56	9,0
Non ha risposto	57	9,2

### 5.1.3 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

#### 5.1.3.1 Facilità di accesso e di consultazione

	valori assoluti	val. %
1	13	2,1
2	33	5,3
3	162	26,2
4	223	36,0
5	139	22,5
Non so	5	0,8
Non ha risposto	44	7,1
<b>Totale</b>	<b>619</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,78</b>	

### 5.1.3.2 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	valori assoluti	val. %
1	14	2,3
2	43	6,9
3	117	18,9
4	185	29,9
5	164	26,5
Non so	49	7,9
Non ha risposto	47	7,6
<b>Totale</b>	<b>619</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,85</b>	

### 5.1.3.3 Qualità dei corsi sull'uso delle banche dati (se frequentati)

	valori assoluti	val. %
1	15	2,4
2	22	3,6
3	87	14,1
4	122	19,7
5	60	9,7
Non so	230	37,2
Non ha risposto	83	13,4
<b>Totale</b>	<b>619</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,62</b>	

### 5.2.1 Quante volte ha usato il servizio di consultazione di periodici elettronici dalle postazioni di questa biblioteca negli ultimi sei mesi?

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	172	11,4
1-5 volte	169	11,2
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	731	48,3
Mai, non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio	374	24,7
Non ha risposto	67	4,4
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

### 5.2.2 Come ha imparato ad usarlo?

(è possibile indicare più risposte)

	valori assoluti	val. %
Autodidatta	148	36,3
Con assistenza individuale di personale della biblioteca	92	22,5
Da un collega / amico	91	22,3
Tramite un corso all'utenza	36	8,8
Non ha risposto	74	18,1

### 5.2.3 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

#### 5.2.3.1 Facilità di accesso e di consultazione

	valori assoluti	val. %
1	6	1,5
2	27	6,6
3	92	22,5
4	125	30,6
5	98	24,0
Non so	8	2,0
Non ha risposto	52	12,7
<b>Totale</b>	<b>408</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,81</b>	

### 5.2.3.2 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	valori assoluti	val. %
1	11	2,7
2	33	8,1
3	55	13,5
4	109	26,7
5	113	27,7
Non so	34	8,3
Non ha risposto	53	13,0
<b>Totale</b>	<b>408</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,87</b>	

## 6. USO E VALUTAZIONI DI ALTRI SERVIZI

### 6.1.1 Quante volte ha visitato il sito web di questa biblioteca negli ultimi sei mesi?

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	458	30,3
1-5 volte	349	23,1
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del sito	475	31,4
Mai, il servizio non viene offerto/non so se esiste	165	10,9
Non ha risposto	66	4,4
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

### 5.2.3.3 Qualità dei corsi sull'uso di periodici elettronici (se frequentati)

	valori assoluti	val. %
1	8	2,0
2	16	3,9
3	42	10,3
4	73	17,9
5	66	16,2
Non so	132	32,4
Non ha risposto	71	17,4
<b>Totale</b>	<b>408</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,84</b>	

### 6.1.2. Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

#### 6.1.2.1 Qualità e quantità dell'informazione contenuta nel sito web della biblioteca

	valori assoluti	val. %
1	14	1,6
2	42	4,8
3	216	24,7
4	353	40,4
5	185	21,2
Non so	13	1,5
Non ha risposto	50	5,7
<b>Totale</b>	<b>873</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,81</b>	

#### 6.1.2.2 Chiarezza del sito web della biblioteca

	valori assoluti	val. %
1	19	2,2
2	56	6,4
3	206	23,6
4	329	37,7
5	200	22,9
Non so	13	1,5
Non ha risposto	50	5,7
<b>Totale</b>	<b>873</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,78</b>	

#### 6.1.2.3 Aggiornamento del sito web della biblioteca

	valori assoluti	val. %
1	16	1,8
2	55	6,3
3	186	21,3
4	300	34,4
5	166	19,0
Non so	93	10,7
Non ha risposto	57	6,5
<b>Totale</b>	<b>873</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,75</b>	

#### 6.2.1 Quante volte ha contattato i bibliotecari di questa biblioteca mediante posta elettronica negli ultimi sei mesi?

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	91	6,0
1-5 volte	137	9,1
Mai	1.214	80,2
Non ha risposto	71	4,7
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

#### 6.2.2 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

##### 6.2.2.1 Tempestività di risposta alle richieste via e-mail

	valori assoluti	val. %
1	7	2,3
2	15	5,0
3	41	13,7
4	51	17,1
5	97	32,4
Non so	28	9,4
Non ha risposto	60	20,1
<b>Totale</b>	<b>299</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>4,02</b>	

### 6.2.2.2 Esaustività / utilità della risposta

	valori assoluti	val. %
1	7	2,3
2	7	2,3
3	38	12,7
4	69	23,1
5	95	31,8
Non so	21	7,0
Non ha risposto	62	20,7
<b>Totale</b>	<b>299</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>4,10</b>	

### 6.3.1 Quante volte ha utilizzato il servizio di fotocopiatura o di altri tipi di riproduzione (microfilm, diapositive, ecc.) di questa biblioteca negli ultimi sei mesi?

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	370	24,5
1-5 volte	354	23,4
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	516	34,1
Mai, il servizio non viene offerto/non so se esiste	207	13,7
Non ha risposto	66	4,4
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>

### 6.3.2 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

#### 6.3.2.1 Organizzazione del servizio di fotocopiatura o di altri servizi di riproduzione

	valori assoluti	val. %
1	47	5,9
2	117	14,8
3	202	25,6
4	224	28,4
5	142	18,0
Non so	7	0,9
Non ha risposto	51	6,5
<b>Totale</b>	<b>790</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,41</b>	

#### 6.3.2.2 Tariffe del servizio di fotocopiatura o di altri servizi di riproduzione

	valori assoluti	val. %
1	72	9,1
2	103	13,0
3	222	28,1
4	178	22,5
5	134	17,0
Non so	26	3,3
Non ha risposto	55	7,0
<b>Totale</b>	<b>790</b>	<b>100</b>
<b>Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)</b>	<b>3,28</b>	

## 7. FATTORI DI QUALITÀ DELLE BIBLIOTECHE

**7.1 Indichi tra tutti gli aspetti sotto elencati i tre che a suo parere determinano maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria (è possibile indicare più risposte)**

	valori assoluti	val. %
Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico	1.081	67,1
Orario di apertura/chiusura	998	62,0
Presenza del servizio di prestito	680	42,2
Disponibilità dei libri di testo	678	42,1
Personale competente e disponibile	559	34,7
Qualità degli ambienti di lettura	434	27,0
Presenza del servizio di fotocopiatura / riproduzione	413	25,7
Numero di posti a sedere	368	22,9
Possibilità di consultare risorse elettroniche	355	22,0
Numero di postazioni per l'accesso ad Internet	300	18,6
Collocazione dei volumi a scaffale aperto	272	16,9
Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	261	16,2
Servizio di prestito interbibliotecario / document delivery	252	15,7
Sito web della biblioteca	119	7,4
Altro	32	2,0

## 8. APPROFONDIMENTO POLI ROMAGNOLI

**8.1.1 Negli ultimi sei mesi ha frequentato altre biblioteche non di questo Ateneo, tra quelle sotto indicate?**

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	239	14,8
1-5 volte	382	23,7
No	828	51,4
Non ha risposto	161	10,0
<b>Totale</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>

**8.1.1.2 Specificare quali:**

(è possibile indicare più risposte)

	valori assoluti	val. %
Biblioteca Malatestiana (Cesena)	233	29,8
Biblioteca Comunale Gambalunga (Rimini)	197	25,2
Biblioteca Classense (Ravenna)	183	23,4
Biblioteca Centro per la pace (Forlì)	162	20,7
Biblioteca Comunale Saffi (Forlì)	115	14,7
Biblioteca Ghirotti (Cesena)	38	4,9
Biblioteca Comunale "Marino Moretti" (Cesenatico)	24	3,1
Biblioteca Oriani (Ravenna)	14	1,8

**8.1.2 Alcune di queste biblioteche sono convenzionate con i Poli Universitari romagnoli per l'offerta di servizi agli utenti universitari (prestito libri d'esame, fotocopie, terminali con accesso alle risorse on-line di Ateneo, ecc.).**

Quante volte ha usufruito di questi servizi negli ultimi sei mesi?

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	90	5,6
1-5 volte	229	14,2
Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	741	46,0
Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	342	21,2
Non ha risposto	208	12,9
<b>Totale</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>

**8.2 Oltre al catalogo elettronico di Ateneo esiste un'altra importante risorsa on-line per reperire materiale bibliografico in Romagna: il catalogo elettronico della Rete Bibliotecaria di Romagna.**

Quante volte ha consultato questo catalogo negli ultimi sei mesi?

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	307	19,1
1-5 volte	271	16,8
Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	485	30,1
Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	384	23,9
Non ha risposto	163	10,1
<b>Totale</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>

## Appendice II

### Il Questionario di rilevazione



26311

COME COMPILARE



OSSERVATORIO STATISTICO

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO

## Indagine sulla soddisfazione dell'utenza delle biblioteche universitarie

ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

## 1. Informazioni generali

## 1.1 Lavora o studia presso l'Università di Bologna cui fa capo questa biblioteca, oppure proviene da un altro Ateneo?

- Università di Bologna, stessa sede della biblioteca  altro Ateneo  
 Università di Bologna, sede diversa da quella della biblioteca  nessun Ateneo

## 1.2 A quale delle seguenti categorie appartiene?

- studente ->   docente universitario o ricercatore ->   
 dottorando, specializzando, tirocinante, ecc. ->   personale tecnico-amministrativo ->   
 titolare di borsa di studio o assegno di ricerca ->  altro (specificare \_\_\_\_\_) ->

1.2.1 [solo studenti di questo Ateneo; altrimenti: -> Anno di corso  1°  2°  3°  4° in corso  5° in corso  6° in corso  fuori corsoTipo di corso di studio  laurea triennale  laurea vecchio ordinamento  laurea specialisticaSta lavorando ad una tesi di laurea?  sì  noDove risiede durante il periodo delle lezioni?  in questo comune  in questa provincia  fuori provincia

Denominazione del corso di studio \_\_\_\_\_

-> 1.2.2 -> [solo docenti o ricercatori di questo Ateneo; altrimenti: ->  ordinario  associato  ricercatore  docente a contratto

A quale dipartimento afferisce? \_\_\_\_\_

A quale area disciplinare afferisce? \_\_\_\_\_

-> 1.2.3 -> [solo dottorandi, specializzandi, tirocinanti, borsisti, assegnisti di questo Ateneo; altrimenti: -> 

A quale dipartimento afferisce? \_\_\_\_\_

A quale area disciplinare afferisce? \_\_\_\_\_

-> 1.3 Sesso  maschio  femmina

## 1.4 Motivo per cui oggi si è recato in questa biblioteca? (è possibile indicare più risposte)

- consultare materiale della biblioteca  studiare materiale proprio  
 fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)  prendere in prestito materiale della biblioteca  
 incontrare altre persone  richiedere prestito di materiali da altre biblioteche  
 navigare in Internet  altro (specificare) \_\_\_\_\_  
(posta elettronica, consultazione di siti di interesse personale...)

## 1.5 È la prima volta che entra in questa biblioteca?

 no  sì ->  e poi passi alla sezione 7 e successive da pag. 5

## 1.6 Indichi i due motivi per i quali più spesso si è recato in questa biblioteca negli ultimi sei mesi. (è possibile indicare più risposte)

- consultare materiale della biblioteca  studiare materiale proprio  
 fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)  prendere in prestito materiale della biblioteca  
 incontrare altre persone  richiedere prestito di materiali da altre biblioteche  
 navigare in Internet  altro (specificare) \_\_\_\_\_  
(posta elettronica, consultazione di siti di interesse personale...)

## 1.7 A parte oggi, quante volte si è recato in questa biblioteca negli ultimi sei mesi?

quasi tutti i giorni  meno di una volta a settimana  
 almeno una volta a settimana  mai

## 1.8 Ha frequentato altre biblioteche oltre questa negli ultimi sei mesi?

- 1.8.1 Altre biblioteche di questa sede di questo Ateneo  no  qualche volta  spesso  
1.8.2 Biblioteche di altre sedi di questo Ateneo  no  qualche volta  spesso  
1.8.3 Altre biblioteche (non di questo Ateneo)  no  qualche volta  spesso

(se ha risposto "sì" alla domanda 1.5, passi alla sezione 7 e successive da pag. 5)



## 2. Giudizi su aspetti strutturali della biblioteca

2.1 **Indichi con un voto da 1 ("molto insoddisfatto") a 5 ("molto soddisfatto") il suo grado di soddisfazione complessivo per il servizio erogato in questa biblioteca.**

						non so
Servizio complessivo in questa biblioteca	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

2.2 **Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti l'assetto logistico e la comodità d'uso della biblioteca. (una risposta per ogni riga)**

						non so
orario di apertura	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
numero di posti a sedere	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
comfort dei posti di lettura	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
silenziosità della sala di lettura	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
segnaletica interna alla biblioteca	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
numero di postazioni informatiche	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
illuminazione degli ambienti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
qualità delle attrezzature informatiche	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
pulizia degli ambienti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
disponibilità di prese di corrente elettrica (per computer portatili)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
sicurezza (da malintenzionati)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
accessibilità e condizioni dei servizi igienici	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

2.3 **Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il personale della biblioteca. (una risposta per ogni riga)**

						non so
cortesia e disponibilità a fornire informazioni	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
competenza professionale	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

## 3. Uso e valutazione del patrimonio bibliografico e dei servizi di consultazione e prestito della biblioteca

3.1 **Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il patrimonio bibliografico della biblioteca. (una risposta per ogni riga)**

						non so
qualità e quantità del materiale bibliografico	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
aggiornamento del materiale bibliografico	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
disponibilità di più copie dei libri di testo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
stato di conservazione del materiale bibliografico	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

3.2 **Negli ultimi sei mesi ha consultato materiali di questa biblioteca?**

sì ->   no ->

3.3 **Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti: (una risposta per ogni riga)**

						non so
facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili ai lettori	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

**3.4 Ritiene adeguati i criteri di ammissione al prestito adottati dalla biblioteca?**

- sì  no  non li conosco

**3.5 Lei è un utente ammesso al prestito in questa biblioteca ?**

- sì ->   no ->   non so ->

**3.6 Negli ultimi sei mesi ha utilizzato il servizio di prestito in questa biblioteca?**

- sì ->   no ->

**3.7 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti: (una risposta per ogni riga)**

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>molto insoddisfatto</span> <span>←————→</span> <span>molto soddisfatto</span> </div>					non so
procedure del prestito (modalità di richiesta e restituzione)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
durata del prestito	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

**3.8.1 Quante volte ha utilizzato il servizio di prestito interbibliotecario (richiesta e prestito di libri da altre biblioteche) negli ultimi sei mesi?**

- più di 5 volte ->   mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio ->   
 1-5 volte ->   mai, il servizio non viene offerto / non so se esiste ->

**3.8.2 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti: (una risposta per ogni riga)**

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>molto insoddisfatto</span> <span>←————→</span> <span>molto soddisfatto</span> </div>					non so
procedure del prestito interbibliotecario	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
tariffe del prestito interbibliotecario	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

**3.9.1 Quante volte ha utilizzato il servizio di document delivery (recupero e fornitura di articoli non posseduti dalla biblioteca) negli ultimi sei mesi?**

- più di 5 volte ->   mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio ->   
 1-5 volte ->   mai, il servizio non viene offerto / non so se esiste ->

**3.9.2 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti: (una risposta per ogni riga)**

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>molto insoddisfatto</span> <span>←————→</span> <span>molto soddisfatto</span> </div>					non so
procedure del document delivery	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
tariffe del document delivery	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

**4. Uso e valutazione dei cataloghi****4.1.1 Quante volte ha consultato il catalogo cartaceo negli ultimi sei mesi?**

- più di 5 volte  mai, ma il catalogo cartaceo esiste  
 1-5 volte  mai, il catalogo cartaceo non esiste

**4.2.1 Quante volte ha consultato il catalogo elettronico di Ateneo su web negli ultimi sei mesi?**

- più di 5 volte ->   mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio ->   
 1-5 volte ->   mai, non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio ->

**4.2.2 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti: (una risposta per ogni riga)**

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>molto insoddisfatto</span> <span>←————→</span> <span>molto soddisfatto</span> </div>					non so
facilità di consultazione del catalogo elettronico su web	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
qualità dei corsi sull'uso del catalogo su web (se frequentati)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

## 5. Uso e valutazione di risorse elettroniche

**5.1.1** Quante volte ha usato il servizio di *consultazione di basi dati* dalle postazioni di *questa biblioteca* negli ultimi sei mesi?

- più di 5 volte ->        mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio ->   
 1-5 volte ->        mai, non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio ->

**5.1.2** Come ha imparato ad usarlo? (è possibile indicare più risposte)

- tramite un corso all'utenza       con assistenza individuale di personale della biblioteca  
 da un collega / amico       autodidatta

**5.1.3** Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti: (una risposta per ogni riga)

	molto insoddisfatto ←————→ molto soddisfatto					non so
facilità di accesso e di consultazione	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
qualità dei corsi sull'uso delle banche dati (se frequentati)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

**5.2.1** Quante volte ha usato il servizio di *consultazione di periodici elettronici* dalle postazioni di *questa biblioteca* negli ultimi sei mesi?

- più di 5 volte ->        mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio ->   
 1-5 volte ->        mai, non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio ->

**5.2.2** Come ha imparato ad usarlo? (è possibile indicare più risposte)

- tramite un corso all'utenza       con assistenza individuale di personale della biblioteca  
 da un collega / amico       autodidatta

**5.2.3** Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti: (una risposta per ogni riga)

	molto insoddisfatto ←————→ molto soddisfatto					non so
facilità di accesso e di consultazione	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
qualità dei corsi sull'uso di periodici elettronici (se frequentati)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

## 6. Uso e valutazione di altri servizi

**6.1.1** Quante volte ha visitato il *sito web* di *questa biblioteca* negli ultimi sei mesi?

- più di 5 volte ->        mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del sito->   
 1-5 volte ->        mai, il servizio non viene offerto / non so se esiste ->

**6.1.2** Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti: (una risposta per ogni riga)

	molto insoddisfatto ←————→ molto soddisfatto					non so
qualità e quantità dell'informazione contenuta nel sito web della biblioteca	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
chiarezza del sito web della biblioteca	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
aggiornamento del sito web della biblioteca	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

**6.2.1 Quante volte ha contattato i bibliotecari di questa biblioteca mediante posta elettronica negli ultimi sei mesi?**

- più di 5 volte ->        1-5 volte ->        mai ->

**6.2.2 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti:** (una risposta per ogni riga)

	molto insoddisfatto ←————→ molto soddisfatto					non so
tempestività di risposta alle richieste via e-mail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
esaustività / utilità della risposta	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

**6.3.1 Quante volte ha utilizzato il servizio di fotocopiatura o di altri tipi di riproduzione (microfilm, diapositive, ecc.) di questa biblioteca negli ultimi sei mesi?**

- più di 5 volte ->        mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio ->   
 1-5 volte ->        mai, il servizio non viene offerto / non so se esiste ->

**6.3.2 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti:** (una risposta per ogni riga)

	molto insoddisfatto ←————→ molto soddisfatto					non so
organizzazione del servizio di fotocopiatura o di altri servizi di riproduzione	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
tariffe del servizio di fotocopiatura o di altri servizi di riproduzione	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

**7. Fattori di qualità delle biblioteche****7.1 Indichi tra tutti gli aspetti sotto elencati i tre che a suo parere determinano maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria.** (è possibile indicare più risposte)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> orario di apertura  | <input type="radio"/> numero posti a sedere                          |
| <input type="radio"/> ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico            | <input type="radio"/> collocazione dei volumi a scaffale aperto      |
| <input type="radio"/> presenza del servizio di prestito                           | <input type="radio"/> possibilità di consultare risorse elettroniche |
| <input type="radio"/> presenza del servizio di fotocopiatura / riproduzione       | <input type="radio"/> personale competente e disponibile             |
| <input type="radio"/> carattere specialistico del patrimonio bibliografico        | <input type="radio"/> qualità degli ambienti di lettura              |
| <input type="radio"/> disponibilità dei libri di testo                            | <input type="radio"/> numero di postazioni per l'accesso ad internet |
| <input type="radio"/> servizio di prestito interbibliotecario / document delivery | <input type="radio"/> sito web della biblioteca                      |
| <input type="radio"/> altro (specificare) _____                                   |  |



26311

## 8. Approfondimento Poli romagnoli

### 8.1.1 Negli ultimi sei mesi ha frequentato altre biblioteche non di questo Ateneo, tra quelle sotto indicate?

- più di 5 volte                       1-5 volte                       no

(specificare quali, è possibile più di una scelta)

- Biblioteca Malatestiana (Cesena)                       Biblioteca Comunale Saffi (Forlì)  
 Biblioteca Ghirotti (Cesena)                       Biblioteca Centro per la pace (Forlì)  
 Biblioteca Comunale "Marino Moretti" (Cesenatico)                       Biblioteca Oriani (Ravenna)  
 Biblioteca Classense (Ravenna)                       Biblioteca Comunale Gambalunga (Rimini)

### 8.1.2 Alcune di queste biblioteche sono convenzionate con i Poli Universitari romagnoli per l'offerta di servizi agli utenti universitari (prestito libri d'esame, fotoriproduzione, terminali con accesso alle risorse online di Ateneo, ecc.).

#### Quante volte ha usufruito di questi servizi negli ultimi sei mesi?

- più di 5 volte     1-5 volte     nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio  
 nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio

### 8.2 Oltre al catalogo elettronico di Ateneo esiste un'altra importante risorsa on-line per reperire materiale bibliografico in Romagna: il catalogo elettronico della Rete Bibliotecaria di Romagna. Quante volte ha consultato questo catalogo negli ultimi sei mesi?

- più di 5 volte     1-5 volte     nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio  
 nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio

### 8.3 Esprima eventuali suggerimenti e valutazioni relativamente a questa biblioteca:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Grazie per la collaborazione.*

ID bib.	nome biblioteca	ID rilevatore	giorno	ora	ID questionario	ID coordinatore