

2010

UNIVERSITA' DI BOLOGNA

Sedi di Cesena, Forlì, Ravenna, Rimini



[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 stata realizzata da Alessandra Citti, Angela Maria Politi, Fulvia Sabattini, Chiara Semenzato, con la collaborazione di Sergio Sangiorgi, dietro indicazione della dott.ssa Laura Bertazzoni e dei Dirigenti dei quattro Poli.

Il report è stato redatto da Alessandra Citti, Angela Maria Politi, Fulvia Sabattini, Chiara Semenzato.

Si ringraziano per la collaborazione Anna Maria Violi del DSAW, Filippo Turchini dell'ASI del Polo di Forlì, Marina Chiarini dell'Ufficio Comunicazione del Polo di Rimini, Giorgio Papa dell'ASI del Polo di Ravenna e tutti i colleghi bibliotecari dei quattro Poli.

Studiare, documentarsi, incontrarsi

indagine 2010 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

INDICE

Premessa metodologica al lavoro.....	5
Analisi dei dati	7
Schede compilate e rispondenti.....	7
Motivi della fruizione delle biblioteche	8
Analisi delle singole valutazioni	10
Valutazione complessiva.....	10
Valutazione dell'accoglienza e delle attrezzature	10
Valutazione delle collezioni e loro accessibilità	11
Valutazione dei servizi di prestito.....	12
Valutazione delle risorse elettroniche e loro accessibilità	13
Valutazione dell'efficacia del lavoro del personale.....	14
Fattori di qualità di una biblioteca universitaria	15
Approfondimento Poli romagnoli	16
Confronto tra le risposte dei docenti/ricercatori e degli studenti	17
Conclusioni	23
Appendice 1: Tavole statistiche generali	25
Appendice 2: Tavole statistiche docenti/studenti.....	41
Appendice 3: Questionario di rilevazione.....	57

Premessa metodologica al lavoro

La nuova indagine sul gradimento da parte dell'utenza dei servizi delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna è stata caratterizzata da alcune differenze rispetto a quella del 2007, che aveva mantenuto pressoché inalterata la struttura della rilevazione effettuata nella sede di Bologna nel 2004.

Le tre indagini (2004, 2007, 2010) si ispirano ai tracciati elaborati all'interno del Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo (GIM) in modo tale da rendere confrontabili i dati rilevati nei diversi anni all'Università di Bologna, ma anche presso altri Atenei italiani. L'importanza della misurazione e valutazione statistica con dati misurabili dei servizi di biblioteca è stata ribadita con la pubblicazione da parte dell'International Federation of Library Association (IFLA) ad aprile 2010 del "*Library Statistics Manifesto*"¹.

Nel 2007 si è realizzata la prima indagine sulla qualità dei servizi bibliotecari che ha coinvolto la totalità delle biblioteche con sede nei poli della Romagna. Per poter sfruttare appieno l'esperienza condotta tre anni prima su un campione di biblioteche bolognesi, in quell'occasione si è scelto:

- di effettuare un questionario con somministrazione assistita,
- di mantenere inalterato il questionario realizzato ad hoc per l'indagine bolognese, eccezion fatta per le ultime 4 domande caratterizzanti per la realtà dei Poli;
- di somministrarlo all'utenza durante la settimana a cavallo tra i mesi di novembre e dicembre, come avvenuto a Bologna, periodo in cui l'affluenza di utenti nelle biblioteche universitarie è più consistente.

L'indagine 2010 risponde ad esigenze in parte diverse dalla precedente, ma anche da essa conseguenti:

- verificare il livello di soddisfazione dell'utenza rilevando criticità e ambiti di miglioramento,
- verificare l'impatto delle azioni intraprese a seguito dell'indagine 2007,
- coinvolgere maggiormente il personale docente e ricercatore,
- condurre l'indagine in tempi brevi per permettere un più tempestivo supporto decisionale ai vertici dell'Ateneo,
- snellire l'impegno richiesto ai rispondenti,
- contenere i costi.

Scendendo nel particolare, il primo obiettivo è stato verificare quanto fossero stati recepiti dagli utenti gli interventi messi in atto a seguito delle indicazioni ottenute dall'analisi del questionario 2007, ma anche raccogliere valutazioni dei servizi e desiderata di miglioramento.

Il secondo obiettivo è stato l'intento di coinvolgere maggiormente il personale docente e ricercatore, che nel 2007 aveva manifestato il rammarico di non aver potuto partecipare alla rilevazione per l'impossibilità di recarsi fisicamente nelle biblioteche, nel periodo di somministrazione dei questionari.

Si è quindi deciso di adottare un questionario on line, realizzato con il supporto tecnico della Direzione e Sviluppo delle Attività Web (DSAW) e dell'Area dei servizi Informatici (ASI) del Polo di Forlì, il cui link è stato inviato all'indirizzo istituzionale di posta elettronica di ciascun utente. L'analisi delle risposte conferma un aumento della partecipazione dei docenti. Resta tuttavia da risolvere il problema inverso, e cioè la minor risposta ottenuta da parte degli studenti, prevedibile conseguenza viste le caratteristiche differenti nell'utilizzo della posta elettronica nelle due diverse sottopopolazioni.

¹ < <http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-en.pdf>>, ultimo accesso effettuato il 02/09/2010

Questa diversità è causata con grande probabilità dalla scarsa abitudine degli studenti all'uso dell'indirizzo e-mail istituzionale.

L'adozione del questionario on line ha anche consentito di raggiungere un terzo obiettivo, e cioè condurre l'indagine in tempi brevi per permettere un più tempestivo supporto decisionale ai vertici dell'Ateneo. A questa motivazione è da ascrivere anche la scelta del diverso periodo di realizzazione dell'indagine – le ultime due settimane di maggio 2010 – anche se questa diversità non è molto rilevante, dal momento che il link al questionario è stato spedito direttamente agli utenti e quindi non è stato più necessario individuare per la sua distribuzione il momento di maggiore affluenza nelle Biblioteche.

Il questionario 2010 è, rispetto al precedente, anche più snello, ed anche questo miglioramento è stato determinato dalle osservazioni degli utenti. Una delle principali critiche rilevate nel 2007, infatti, era stata fatta alla lunghezza e complessità del questionario stesso; tali osservazioni erano confortate anche da pubblicazioni relative ad analoghe esperienze italiane e straniere che consigliavano l'utilizzo di questionari di lunghezza limitata.

Si sono quindi prese in esame le domande e si è cercato, quando possibile, di accorparle in modo da avere come risultato un questionario più breve ed agile (16 domande invece di 39), ma comunque comparabile con quelli precedenti.

L'ultimo obiettivo era quello di contenere i costi, e ci ha indotti ad utilizzare un questionario unicamente nella forma online: non sono state sostenute spese per la stampa dei moduli, né per gli operatori che avrebbero assistito gli utenti. Infine, non è stato necessario alcun data entry e le estrazioni dei dati sono state più immediate.

Nel complesso la risposta a queste nuove metodologie messe in atto è stata a nostro avviso ampiamente positiva.

Resta la necessità di avere una maggiore partecipazione da parte degli studenti, che potrebbe essere ottenuta con una diffusione "mista" del questionario, utilizzando cioè la somministrazione assistita nelle biblioteche per gli utenti che le frequentano, in gran parte studenti, e l'invio del questionario on-line ai docenti. Alternativamente, in caso di rilevazione esclusivamente on-line come per il 2010 una possibile soluzione potrebbe essere l'estrazione degli indirizzi di posta elettronica dal programma gestionale Sebina SOL che le biblioteche utilizzano per effettuare il prestito dei libri e che contiene tutti i dati relativi agli utenti.

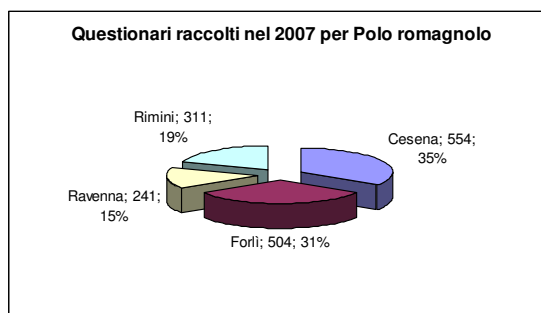
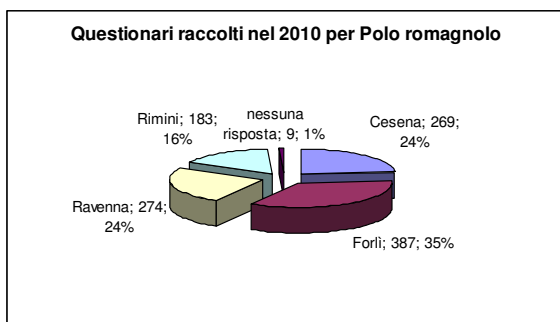
Il piano di comunicazione è stato comune tra i quattro Poli che hanno deciso di dare una veste grafica unica elaborata dall'ufficio Comunicazione del Polo di Rimini che si è occupato di realizzare i banner per i portali e le locandine affisse in biblioteca e nei principali luoghi di aggregazione dei Poli per dare evidenza all'iniziativa. Analogamente tutto il personale di front office è stato informato e formato a sensibilizzare gli utenti.

Analisi dei dati

Schede compilate e rispondenti

Il numero complessivo di questionari compilati dagli utenti dei quattro Poli Romagnoli è stato 1.122 (nel 2007 erano 1610). Di questi, 1.113 hanno dichiarato a quale biblioteca universitaria fanno riferimento. Aggregando i dati delle biblioteche per Polo, i questionari risultano distribuiti secondo le percentuali indicate nel Grafico 1.

Grafico 1: Numero di questionari compilati per Polo, nell'indagine 2010 e nell'indagine 2007

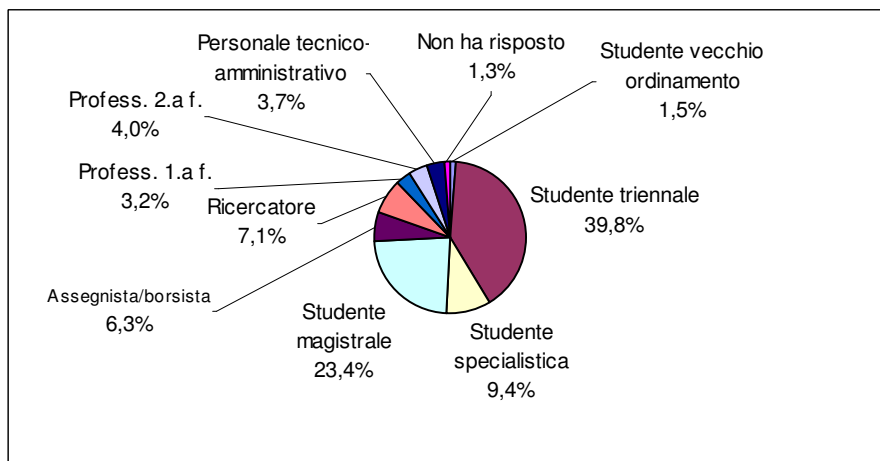


La Tabella 1 evidenzia come è costituita l'utenza delle biblioteche nel 2010. Frequentano la biblioteca soprattutto gli studenti ed in particolare gli studenti della triennale.

Tabella 1: ripartizione dei rispondenti per tipologia di utenza

	Indagine 2010	
	valori assoluti	val. %
Studente Vecchio Ordinamento	17	1,5
Studente triennale	447	39,8
Studente specialistica	106	9,4
Studente magistrale	263	23,4
Assegnista/borsista	71	6,3
Ricercatore	80	7,1
Professore 1.a fascia	36	3,2
Professore 2.a fascia	45	4,0
Personale tecnico-amministrativo	42	3,7
Non ha risposto	15	1,3

Grafico 2: rappresentazione a "torta" della ripartizione degli utenti per tipologia

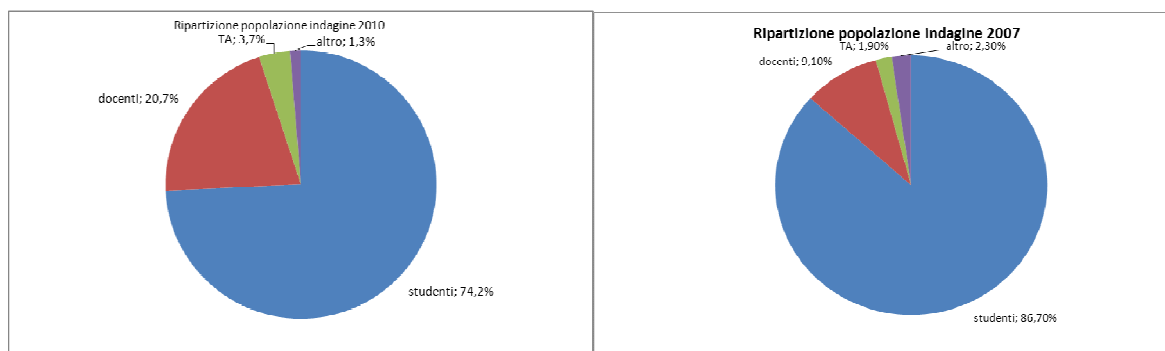


Sommando tutti gli studenti e tutti i docenti a vario titolo, è possibile sintetizzare la tabella 1 come risulta dalla Tabella 2. Da quest'ultima tabella si evince che, rispetto all'indagine 2007, sono cambiate le proporzioni tra docenti, tecnico amministrativi e studenti. Questo potrebbe dipendere dalla differente modalità di somministrazione. La scelta si è rivelata produttiva per i docenti, mentre non lo è stata altrettanto per gli studenti, come già evidenziato nella premessa metodologica.

Tabella 2: raffronto popolazione indagine 2007 e 2010

	indagine 2010		indagine 2007	
	valori assoluti	valori%	valori assoluti	valori%
studenti	833	74,2%	1396	86,7%
docenti	232	20,7%	145	9,1%
TA	42	3,7%	31	1,9%
altro	15	1,3%	38	2,3%
TOTALE	1122	100	1610	100,0%

Grafico 3: rappresentazione a torta dei docenti, studenti e tecnici nelle indagini 2010 e 2007



La maggior parte delle valutazioni sono migliorate anche rispetto alle seppur già buone valutazioni del 2007.

In particolare sono migliorate le valutazioni relative a: qualità dei servizi in generale, aspetti strutturali della biblioteca, la valutazione delle collezioni, catalogo e corsi di formazione, competenza e cortesia del personale. Sono pressoché costanti le valutazioni su facilità del recupero a scaffale, procedure del prestito, servizio prestito interbibliotecario e fornitura articoli e relative tariffe, facilità di consultazione del catalogo. Sono leggermente peggiorate le valutazioni sul numero dei posti a sedere, e sulla qualità delle attrezzature informatiche.

Poiché sono cambiate le proporzioni della popolazione oggetto dell'indagine, ed è stato possibile isolare le valutazioni di docenti e studenti, queste due variabili sono state confrontate. Come risulta dal paragrafo "Confronto tra le risposte dei docenti/ricercatori e degli studenti", è emerso un diverso uso dei servizi e leggere differenze nella valutazione degli stessi.

Motivi della fruizione delle biblioteche

Gli utenti dichiarano di aver utilizzato la biblioteca negli ultimi sei mesi (quesito 4) per prendere a prestito, restituire o consultare materiale e fare ricerche bibliografiche, oppure per studiare

materiale proprio, confermando in tal modo le motivazioni espresse anche nella precedente rilevazione, dando ad esse la quasi identica rilevanza espressa in passato.

E' invece da segnalare il diverso rilievo che è stato assunto dalla motivazione "richiedere a prestito materiale da altre biblioteche" che sale di ben due posizioni (da 7° a 5°), a scapito della motivazione "incontrare altre persone", da cui parrebbe che la biblioteca sia sempre più un luogo a cui richiedere servizi che un punto di aggregazione.

Tabella 3: Due motivi di maggiore frequentazione della biblioteca negli ultimi 6 mesi

	Valori (2010)	2010	2007	Valori (2007)
↑	776	Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	Consultare materiale della biblioteca	862
↓	628	Consultare materiale della biblioteca	Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	830
=	446	Studiare materiale proprio	Studiare materiale proprio	741
=	270	Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	370
↑	182	Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	Navigare in Internet	354
↓	162	Navigare in Internet	Incontrare altre persone	174
↓	119	Incontrare altre persone	Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	118
	62	Altro	Fotocopie	12
			Altro	43

L'utenza della biblioteca che ha risposto al questionario è rappresentata al 51,1 % da utenti abituali, ossia che vengono in biblioteca quotidianamente o almeno una volta alla settimana (cfr. Tabella 4), come già nel 2007. Rispetto al 2007, tuttavia la percentuale di frequentatori abituali è più bassa: 51,1% nel 2010 vs. 63,7% nel 2007. Ancora una volta può essere significativo il fatto che nel 2010 abbiano risposto più docenti che non usano la biblioteca nello stesso modo degli studenti che devono preparare un esame o una tesi.

Tabella 4: Segmentazione dell'utenza in base alla frequentazione della biblioteca

	Valori assoluti 2010	Valori percentuali 2010	%	Valori assoluti 2007	Valori percentuali 2007	%
Quasi tutti i giorni	220	19,6	} 51,1	284	18,8	} 63,7
Almeno una volta alla settimana	353	31,5		679	44,9	
Meno di una volta alla settimana	511	45,5		518	34,2	
Mai	30	2,7		22	1,5	
Non ha risposto	8	0,7		10	0,6	
Totale	1.122	100		1.513	100	

Analisi delle singole valutazioni

Valutazione complessiva

Il grado di soddisfazione complessivo per il servizio erogato dalle biblioteche dei Poli (quesito 5) è positivo e ulteriormente migliorato rispetto al 2007 (+0,14), quando il dato era già positivo e soddisfacente, come risulta dalla Tabella 5.

Tabella 5: Valutazione complessiva dei servizi di biblioteca

	valori assoluti	%	punteggio medio 2007	variazione
1 (molto insoddisfatto)	13	1,2		
2 (insoddisfatto)	33	2,9		
3 (sufficientemente soddisfatto)	189	16,8		
4 (piuttosto soddisfatto)	493	43,9		
5 (molto soddisfatto)	363	32,4		
Non so	18	1,6		
Non ha risposto	13	1,2		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio	4,06		3,92	0,14

Valutazione dell'accoglienza e delle attrezzature

Complessivamente l'analisi dettagliata delle risposte su specifici servizi (quesiti da 6.1 a 6.6) evidenzia una valutazione migliore rispetto a quella già positiva del 2007.

Le risposte su apertura, posti a sedere e segnaletica della struttura sono complessivamente soddisfacenti, come emerge dalla Tabella 6.

Tabella 6: Apertura, posti a sedere e segnaletica

	Valutazione 2010	Valutazione 2007	Variazione	
Orario di apertura	3,90	3,78	+0,12	Leggermente migliorata
Posti a sedere	3,41	3,52	-0,11	Leggermente peggiorata
Segnaletica	3,76	3,56	+0,20	Migliorata

L'ulteriore miglioramento (+ 0,12) della valutazione dell'orario di apertura è probabilmente determinato dalle scelte compiute a seguito dell'indagine 2007, dopo la quale le biblioteche hanno garantito un'apertura più estesa delle strutture, richiesta da un elevato numero di utenti. Le risposte ottenute nel 2010 evidenziano la soddisfazione per questo intervento.

E' invece leggermente peggiorata la valutazione sul numero di posti a sedere (- 0,11); su questo ambito verranno fatte valutazioni appropriate a livello di singoli Poli, anche se non è facile intervenire se non a fronte di consistenti finanziamenti.

Leggermente migliorato l'apprezzamento per la segnaletica, probabilmente anche a seguito di corsi di formazione specifici organizzati dal Sistema Bibliotecario di Ateneo sulla comunicazione e sulla segnaletica in particolare.

Per quanto riguarda le attrezzature informatiche le diverse risposte sono riassunte nella Tabella 7. E' utile leggerle nel loro complesso per analizzare la risposta dell'utenza e individuare eventuali interventi da effettuare.

Tabella 7: Numero di postazioni, qualità delle attrezzature informatiche e numero di prese di corrente

	Valutazione 2010	Valutazione 2007	Variazione	
Numero di postazioni informatiche	3,03	2,85	+0,18	Leggermente migliorata
Qualità delle attrezzature informatiche	3,25	3,54	-0,29	Peggiorata, da migliorare
Disponibilità di prese di corrente elettrica (per PC portatili)	3,21	3,30	-0,09	Sostanzialmente inalterata

Il numero delle postazioni informatiche risulta soddisfacente e il giudizio è leggermente migliorato rispetto al 2007 (+0,18). La qualità delle attrezzature sembra invece peggiorata. Anche se un'analisi precisa deve essere fatta a livello di singola biblioteca, sarà comunque necessario migliorare questo aspetto del servizio, sia pure con le criticità legate all'attuale situazione economica. Il minor gradimento sulla qualità delle postazioni può essere determinato dal fatto che si tratta di attrezzature a rapida obsolescenza. In alcune strutture tutti i PC erano nuovi nel 2007; dopo tre anni questi non possono garantire le stesse prestazioni, anzi, spesso 3 anni sono considerati la durata corretta di vita di un'attrezzatura informatica. Sostanzialmente inalterata la valutazione della disponibilità di prese di corrente: le biblioteche ne hanno reso disponibile un numero maggiore.

Valutazione delle collezioni e loro accessibilità

I quesiti da 7.1 a 7.4 miravano a valutare le collezioni. Questi dati sono positivi e lievemente migliorati rispetto alla già buona valutazione del 2007, come emerge dalla Tabella 8:

Tabella 8: Valutazione delle collezioni

	Valutazione 2010	Valutazione 2007	Variazione	
Qualità e quantità del materiale bibliografico	3,94	3,76	+0,18	Leggermente migliorata
Aggiornamento del materiale bibliografico	3,89	3,68	+0,21	Migliorata
Disponibilità di più copie dei libri di testo	3,26	3,13	+0,13	Leggermente migliorata
Stato di conservazione del materiale bibliografico	3,99	3,82	+0,17	Leggermente migliorata

Per quanto riguarda i libri di testo, il miglioramento della valutazione è stato determinato con tutta probabilità dagli acquisti di ulteriori copie dei libri in programma d'esame.

Sono invariate le valutazioni di servizi richieste dai quesiti 8.1 e 8.2, come ad esempio la modalità di collocazione dei volumi e il prelievo di volumi dal magazzino, peraltro limitato perché la maggior parte del materiale è a scaffale aperto.

Questo dato premia sia le biblioteche che hanno scelto lo scaffale aperto, sia quelle che non hanno ancora potuto fare questa scelta ma che si sforzano comunque di migliorare il servizio.

Tabella 9: Valutazione sulle collocazioni e sui tempi di prelievo a deposito

	Valutazione 2010	Valutazione 2007	Variazione	
Facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili ai lettori	3,63	3,57	+0,06	Sostanzialmente inalterata
Tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi	3,84	3,64	+0,20	Migliorata

Valutazione dei servizi di prestito

Il servizio di prestito è estremamente utilizzato, e anche per questo motivo oggetto di attenta valutazione da parte degli utenti che confermano il proprio gradimento per le procedure attraverso le quali viene erogato (variazione minima di 0,09) e apprezzano la possibilità, avuta dopo il 2007, di prendere in prestito più volumi contemporaneamente (+ 0,13) e di tenerli più a lungo (+ 0,20).

Tabella 10: Valutazione su procedure e tempi del prestito

	Valutazione 2010	Valutazione 2007	Variazione	
Procedure del prestito	4,09	4,0	+0,09	Sostanzialmente inalterata
Numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente	3,77	3,64	+0,13	Leggermente migliorata
Durata del prestito	3,42	3,22	+0,20	Migliorata

Eguale sono marginali le variazioni di valutazione sui servizi di prestito interbibliotecario e fornitura articoli (quesiti 8.6, 8.7, 8.8, 8.9).

Tabella 11: Valutazione sui servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti

	Valutazione 2010	Valutazione 2007	Variazione	
Procedure del prestito interbibliotecario	3,71	3,78	-0,07	Sostanzialmente inalterata
Tariffe del prestito interbibliotecario	3,58	3,67	-0,09	Sostanzialmente inalterata
Procedure del document delivery	3,92	3,89	+0,03	Sostanzialmente inalterata
Tariffe del document delivery	3,64	3,88	-0,24	Peggiorata, da migliorare

Va tuttavia segnalato che per tutti i quesiti volti ad indagare il gradimento di questi servizi, molti utenti non sono in grado di rispondere: effettivamente questi sono servizi non utilizzati o non

utilizzabili dalla piena totalità degli utenti (in talune sedi vi accedono solo docenti e laureandi) e comunque lo studente comincia ad averne necessità quando è più avanti nei propri studi. Di questa criticità si era consapevoli quando si è progettata la rilevazione e se ne terrà conto per la prossima, cercando di inserire filtri che guidino l'utente a rispondere a domande pertinenti al proprio profilo di studente, docente o tecnico amministrativo.

Valutazione delle risorse elettroniche e loro accessibilità

Migliora ulteriormente (+ 0,13) la valutazione della qualità dei corsi sull'uso del catalogo Web (quesito 8.12). Ciò conferma l'utilità degli sforzi compiuti per migliorare i momenti di formazione; tuttavia si deve notare che oltre il 74,3% di utenti non è in grado di esprimere alcuna valutazione in merito o non risponde. Nel 2007 solo il 57,6% non era in grado di esprimere una valutazione o non risponde: sarà necessario sia avviare un maggior numero di corsi di formazione all'uso dello strumento, sia promuovere con maggiore efficacia tali attività formative.

Tabella 12: Qualità dei corsi sull'uso del catalogo Web

	2010		2007	
1 (molto insoddisfatto)	1,4%		2%	
2 (insoddisfatto)	1,7%		3,2%	
3 (sufficientemente soddisfatto)	5,2%		11,3%	
4 (piuttosto soddisfatto)	8,4%		14,4%	
5 (molto soddisfatto)	9%		11,6%	
Non so	69,9%	} 74,3%	47,4%	} 57,6%
Non ha risposto	4,5%		10,2%	

Nella stessa direzione vanno lette le risposte fornite al quesito 9, che indaga le modalità con le quali gli utenti hanno imparato a consultare le risorse elettroniche di Ateneo (banche dati e periodici elettronici). Il 57,7 % di essi dichiara di aver imparato ad utilizzarle da autodidatta, mentre il 27,3 % ne ha appreso il funzionamento tramite il personale della biblioteca (19,1 % con assistenza individuale del personale della biblioteca e l'8,2 % attraverso un apposito corso organizzato dalle biblioteche). Ben diversi erano i dati rilevati nella precedente indagine, dove solo il 39% degli utenti dichiarava di essersi avvicinato alle risorse elettroniche da autodidatta, e il 32,6 % con la mediazione di un bibliotecario (23,7% con assistenza individuale e 8,9% con corso di formazione). Individuiamo in questo ambito la possibilità di interventi migliorativi futuri.

Tabella 13: Come si è appreso a consultare le risorse elettroniche

	2010	2007
Autodidatta	57,7%	39%
Con assistenza individuale di personale di biblioteca	19,1%	23,7%
Da un collega/amico	15,0%	22,8%
Tramite un corso all'utenza	8,2	8,9%

Nonostante queste indicazioni, è però interessante rilevare che i pochi frequentatori dei corsi di istruzione all'uso delle risorse elettroniche hanno un'opinione positiva della loro qualità (quesito 10.3), seppure anche in questo campo si può operare per ottenere ulteriori miglioramenti.

Conforta tuttavia che sia ulteriormente migliorato (+0,08) il dato relativo alla facilità di accesso e di consultazione delle risorse elettroniche (quesito 10.1), a riprova che gli sforzi compiuti per far conoscere queste risorse attraverso i portali delle biblioteche e dello SBA hanno avuto un impatto positivo sull'utenza.

Tabella 14: Facilità di accesso e qualità dei corsi uso di risorse elettroniche

	Valutazione 2010	Valutazione 2007	Variazione	
Facilità di accesso e di consultazione delle risorse elettroniche	3,87	3,80	+0,07	Sostanzialmente inalterata
Qualità dei corsi sull'uso delle risorse elettroniche	3,76	3,73	+0,03	Sostanzialmente inalterata

Valutazione dell'efficacia del lavoro del personale

Un gruppo di quesiti indaga l'efficacia dell'azione del personale di biblioteca nei confronti degli utenti. I quesiti 8.11 e 10.2 riguardano l'assistenza del bibliotecario all'utente per la consultazione dei cataloghi e l'utilizzo delle risorse elettroniche; i quesiti 11.1 e 11.2 valutano la competenza professionale e la cortesia e disponibilità a fornire informazioni, nonché tempestività, esaustività e utilità delle risposte fornite alle richieste inoltrate tramite posta elettronica (quesiti 11.3 e 11.4).

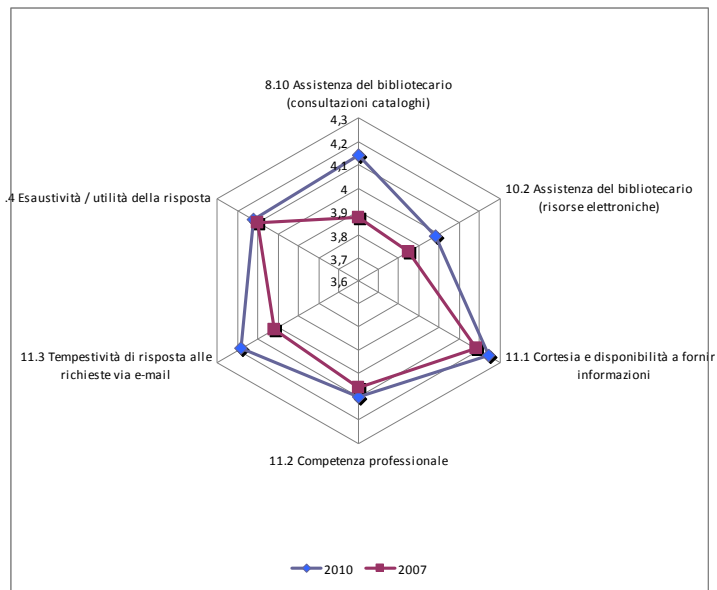
Tabella 15: Valutazione della qualità del lavoro del personale

	Valutazione 2010	Valutazione 2007	Variazione	
Assistenza del bibliotecario (consultazione cataloghi)	4,14	3,87	+0,27	Migliorata
Assistenza del bibliotecario (risorse elettroniche)	3,98	3,86	+0,12	Leggermente migliorata
Cortesia e disponibilità a fornire informazioni	4,24	4,18	+0,06	Sostanzialmente inalterata
Competenza professionale	4,10	4,06	+0,04	Sostanzialmente inalterata
Tempestività di risposta alle richieste via e-mail	4,18	4,02	+0,16	Leggermente migliorata
Esaustività / utilità della risposta via e-mail	4,12	4,10	+0,02	Sostanzialmente inalterata

Analizzandoli in modo trasversale e comparando i risultati ottenuti nelle due valutazioni (2007 e 2010) si rileva che la soddisfazione degli utenti per le risposte del personale di biblioteca si colloca in una fascia medio alta, ed è decisamente migliorata rispetto alle valutazioni già positive della precedente indagine. Scendendo nel particolare, sono migliorate (+ 0,27) anche le valutazioni ottenute per l'assistenza fornita all'utente in difficoltà durante la consultazione dei cataloghi (quesito 8.11), così come viene maggiormente apprezzata (+ 0,16) la tempestività con cui si risponde alle richieste inoltrate via e-mail (quesito 11.3).

Non migliora altrettanto (solo +0,12) l'apprezzamento per l'assistenza dei bibliotecari nella consultazione delle risorse elettroniche (quesito 10.2). Questo può essere determinato dal fatto che spesso queste possono essere utilizzate anche da casa o da postazioni non presidiate. Restano invece pressoché costanti – con miglioramenti al di sotto dello 0,1 – l'apprezzamento per la cortesia e la disponibilità a fornire informazioni (quesito 11.1, con un aumento di 0,06), la competenza professionale nelle attività quotidiane (quesito 11.2 con un aumento di 0,04) e l'esaustività e l'utilità delle risposte alle richieste via e-mail (quesito 11.4 con un aumento di 0,02).

Grafico 4: Valutazione del personale di biblioteca: raffronto tra i risultati dei questionari 2007 e 2010



Fattori di qualità di una biblioteca universitaria

A riprova di quanto era stato rilevato sia nell’indagine precedente che in quella effettuata nel 2004 a Bologna, anche in questo caso gli utenti dimostrano di avere una precisa idea degli aspetti che determinano maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria (quesito 12).

Come emerge dal Grafico 4, gli utenti hanno selezionato gli stessi ambiti di qualità e nel medesimo ordine sia nel 2007 che nel 2010.

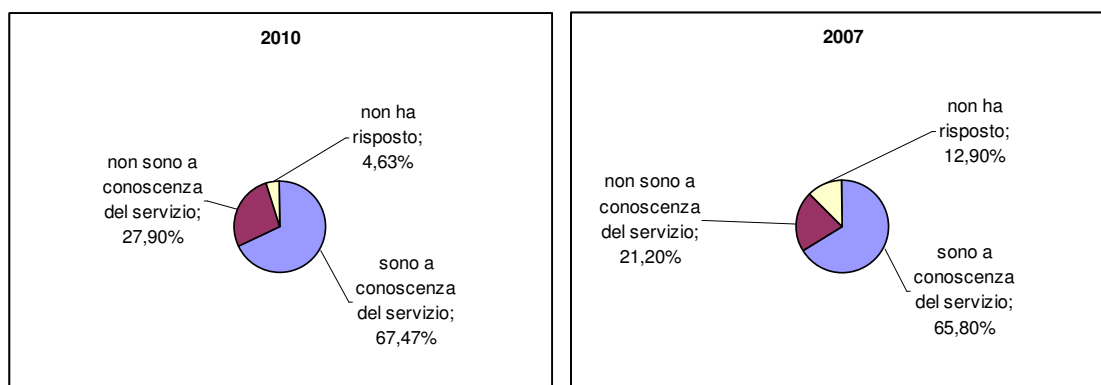
Tabella 16: Aspetti che determinano la qualità di una Biblioteca universitaria

	Valori (2010)	2010	2007	Valori (2007)
=	680	Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico	Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico	1081
=	564	Orario di apertura/chiusura	Orario di apertura/chiusura	998
=	415	Presenza del servizio di prestito	Presenza del servizio di prestito	680
=	474	Disponibilità dei libri di testo	Disponibilità dei libri di testo	678
=	384	Personale competente e disponibile	Personale competente e disponibile	559
=	258	Qualità degli ambienti di lettura	Qualità degli ambienti di lettura	434
=	265	Presenza del servizio di fotocopiatura / riproduzione	Presenza del servizio di fotocopiatura / riproduzione	413
=	228	Numero di posti a sedere	Numero di posti a sedere	368
=	204	Possibilità di consultare risorse elettroniche	Possibilità di consultare risorse elettroniche	355
=	114	Numero di postazioni per l'accesso ad internet	Numero di postazioni per l'accesso ad internet	300
=	195	Collocazione dei volumi a scaffale aperto	Collocazione dei volumi a scaffale aperto	272
=	200	Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	261
=	193	Servizio di prestito interbibliotecario / document delivery	Servizio di prestito interbibliotecario / document delivery	252
=	92	Sito web della biblioteca	Sito web della biblioteca	119

Approfondimento Poli romagnoli

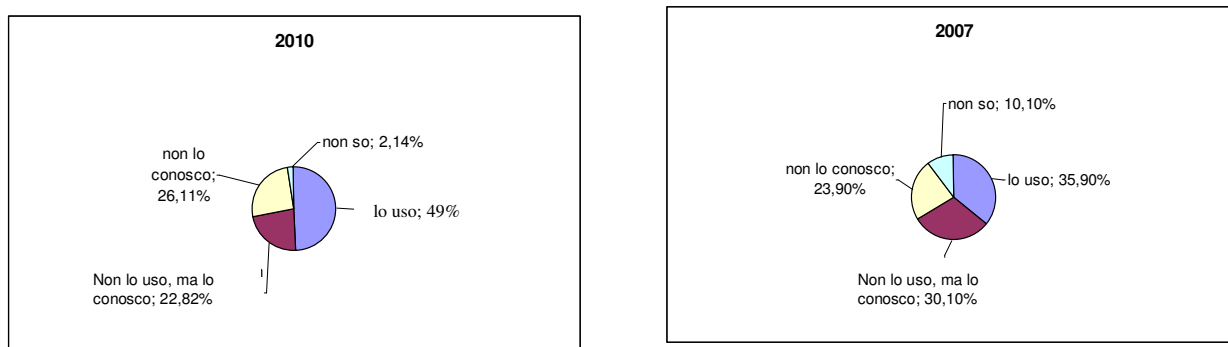
Conforta poi notare che la percentuale di utenti che traggono vantaggio dalle convenzioni sottoscritte dai Poli con talune biblioteche del territorio (quesito 14) è aumentata nella proporzione del 30,8% contro il 19,8% del 2007. Va rilevato che, a fronte di questo risultato positivo, è invece aumentata la percentuale degli utenti che non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio (27,9% nel 2010, contro solo un 21,2% del 2007), a riprova del fatto che va effettuato un maggior sforzo comunicativo nei confronti di studenti e corpo docente.

Grafico 5: Conoscenza convenzioni con Biblioteche del Polo Romagnolo



Il forte legame col territorio dei corsi di laurea insediati in Romagna viene confermato dal rilevabile aumento che hanno avuto le ricerche bibliografiche effettuate attraverso il catalogo elettronico della rete Bibliotecaria di Romagna, la cui conoscenza ed utilizzo (quesito 15) risulta aumentata dal 2007 del 13%, anche se è aumentata, seppur di poco (+ 2,1%) la percentuale di utenti che non sono a conoscenza dell'esistenza di questo catalogo.

Grafico 6: Conoscenza e utilizzo Opac del Polo romagnolo

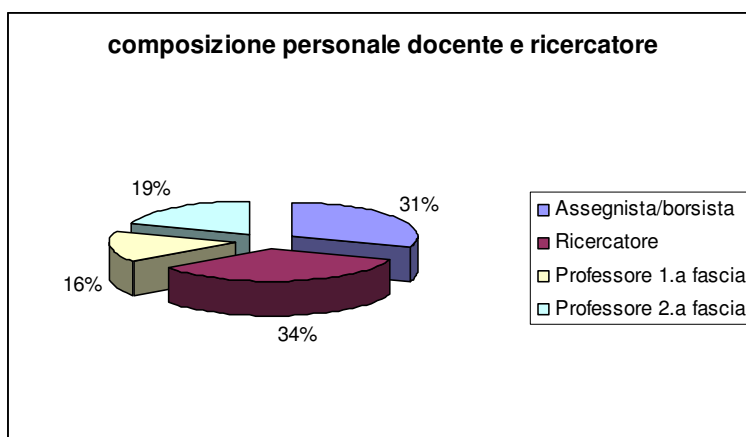


Confronto tra le risposte dei docenti/ricercatori e degli studenti

Come già precedentemente sottolineato, i docenti/ricercatori hanno risposto alla rilevazione del 2010 in modo più massiccio rispetto alla rilevazione compiuta nel 2007 (vedi Tabella 2). La segmentazione di questa classe di utenza evidenzia che tra il personale docente prevalgono i ricercatori e gli assegnisti, borsisti e dottorandi (cfr. Grafico 7: Composizione della popolazione docente).

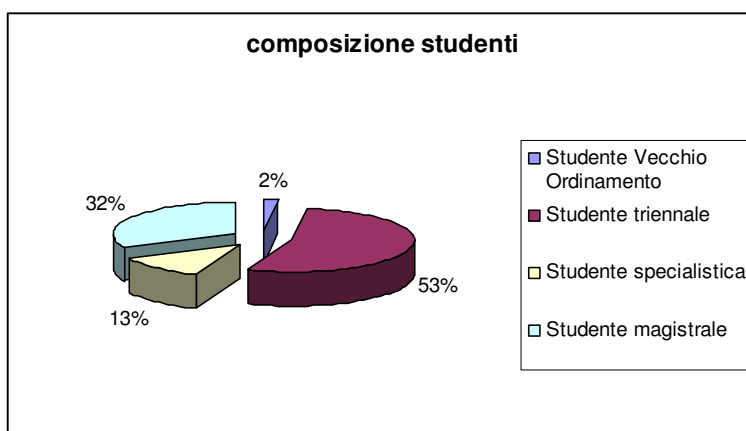
Se quindi nel 2007 non era stato giudicato significativo il campione docenti/ricercatori, e non si era proceduto ad un'analisi comparata dei due diversi campioni di popolazione, questo è stato possibile per la rilevazione del 2010. Essendo cambiata la proporzione tra i due campioni – scelti perché numericamente più consistenti² – si è ritenuto necessario esaminare come i due sottoinsiemi si rapportano tra loro.

Grafico 7: Composizione della popolazione docente



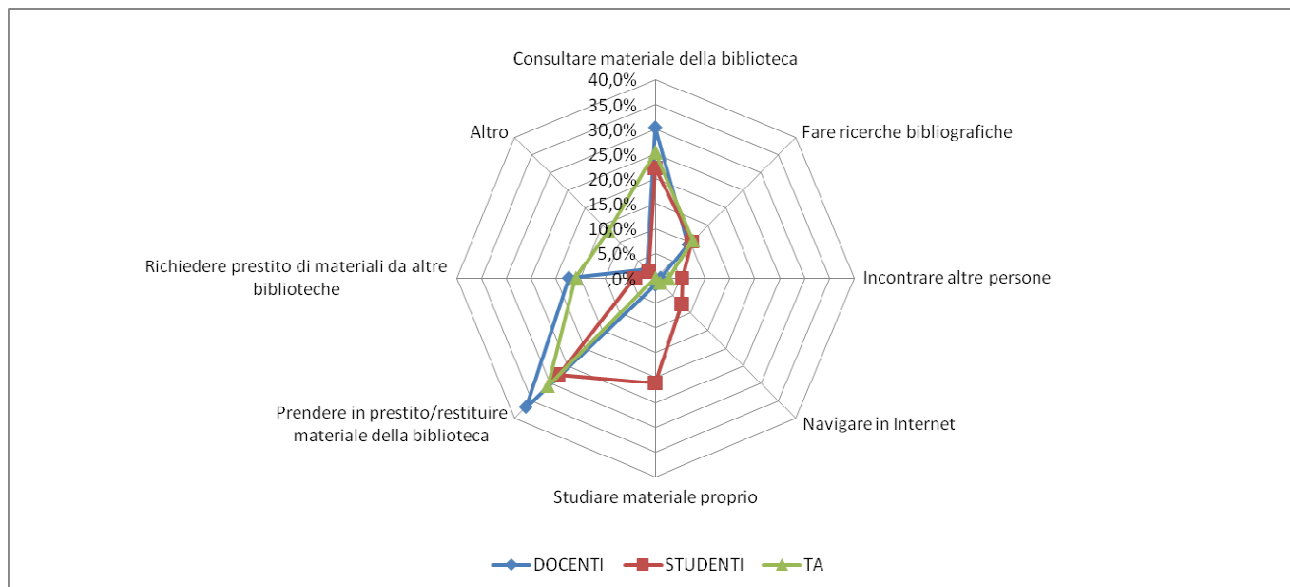
Per quanto riguarda gli studenti il maggior numero di risposte proviene dagli studenti della triennale e da quelli frequentanti la laurea magistrale, in corrispondenza probabilmente del primo accesso all'Università e ai suoi servizi e alla preparazione della tesi di specialistica.

Grafico 8: Composizione della popolazione "studenti"



² Personale docente/ricercatore: 232, studenti: 833, personale tecnico amministrativo: 42.

Grafico 9: Due motivi per i quali ci si reca più spesso in biblioteca negli ultimi 6 mesi (quesito 3)



Il grafico evidenzia in quali aree si sovrappongono e in quali aree si differenziano docenti, studenti e tecnico-amministrativi nell'uso della biblioteca. Tutti utilizzano i servizi di consultazione, prestito/restituzione e ricerche bibliografiche. Il prestito interbibliotecario - fornitura documenti, viene invece utilizzato prevalentemente da docenti e personale tecnico-amministrativo. Non sorprende infine che i servizi di navigazione in internet, studiare materiale proprio e l'opportunità di incontrare altre persone siano rilevanti soprattutto per gli studenti.

Rispetto alla frequenza con cui ci si reca in biblioteca (quesito 4) la maggior parte sia di studenti che di docenti la frequenta meno di una volta a settimana (con una netta prevalenza dei docenti, 67,7% contro il 39,0 % degli studenti). Il 25,4% di docenti e il 34,2 % di studenti la frequenta però almeno una volta alla settimana.

Tabella 17: Comparazione della frequenza in biblioteca di docenti e studenti

	Personale docente		Studenti	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Quasi tutti i giorni	5	2,2	210	25,0
Almeno una volta a settimana	59	25,4	287	34,2
Meno di una volta a settimana	157	67,7	328	39,0
Mai	11	4,7	15	1,8
Non ha risposto	0	0,0	0	0,0
Totale	232	100	840	100

Entrando nel merito delle risposte ai quesiti, il giudizio del personale docente e ricercatore è generalmente più positivo rispetto a quello degli studenti, pur in un quadro generale decisamente buono. Il grado di soddisfazione complessivo sui servizi (quesito 5) vede un giudizio altamente

positivo del personale docente e ricercatore, mentre gli studenti danno un giudizio complessivamente buono. I docenti sembrano attribuire una maggiore qualità ai servizi offerti rispetto a quella percepita dagli studenti.

Tabella 18: Comparazione del livello di soddisfazione di docenti e studenti

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	%	valori assoluti	%
1 (molto insoddisfatto)	3	1,3	10	1,2
2 (insoddisfatto)	2	0,9	31	3,7
3 (sufficientemente soddisfatto)	13	5,6	173	20,6
4 (piuttosto soddisfatto)	68	29,3	413	49,2
5 (molto soddisfatto)	137	59,1	199	23,7
Non so	7	3,0	11	1,3
Non ha risposto	2	0,9	3	0,4
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,50		3,92	

Riguardo gli aspetti logistici (quesito 6) relativi all'orario di apertura, numero di posti a sedere, segnaletica, numero e qualità delle postazioni informatiche, presenza di prese per i PC portatili, si sottolinea l'elevato numero di docenti e ricercatori che risponde al quesito: "non so". Tutti questi aspetti infatti interessano principalmente chi frequenta la biblioteca per studiare, e quindi vi trascorre molte ore. Docenti e ricercatori, frequentando per ragioni diverse i locali delle biblioteche, sono probabilmente meno sensibili a queste problematiche.

Entrambe le popolazioni danno un ottimo giudizio sull'orario di apertura delle biblioteche, il 49,1% dei docenti e il 34,4% degli studenti danno la valutazione massima; buono è il giudizio dei docenti sul numero di posti a sedere e sulla segnaletica, mentre la maggior parte degli studenti (34,3%) si ritiene sufficientemente soddisfatto (3) relativamente ai posti a sedere, e piuttosto soddisfatto (4) per la segnaletica (33,9%).

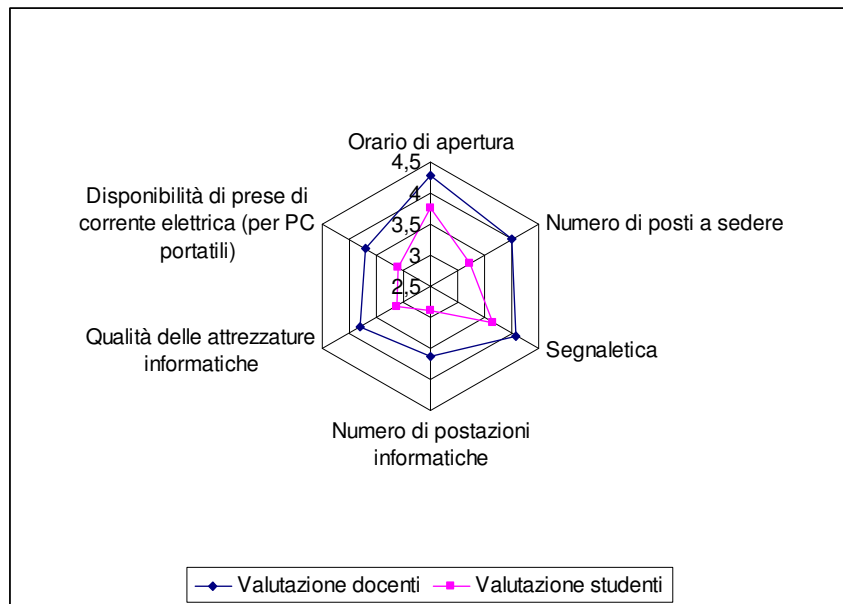
In relazione al giudizio sul numero delle postazioni informatiche, la loro qualità e la presenza di prese per i PC portatili, gran parte dei docenti, che non utilizza tali servizi, non è in grado di rispondere.

Tabella 19: Comparazione della valutazione di docenti e studenti su: orario di apertura, posti a sedere, segnaletica e attrezzature informatiche

	Valutazione docenti	Valutazione studenti
Orario di apertura	4,29	3,77
Numero di posti a sedere	3,99	3,24
Segnaletica	4,09	3,65
Numero di postazioni informatiche	3,63	2,89
Qualità delle attrezzature informatiche	3,80	3,12
Valore medio	3,72	3,10

La Tabella 19 può essere visualizzata dal Grafico 10.

Grafico 10: Valutazione degli aspetti logistici da parte di docenti e studenti



Diversa la situazione per quanto riguarda il giudizio sul materiale bibliografico delle biblioteche (quesito 7). In questo caso quasi tutti danno una risposta e il giudizio risulta piuttosto buono. In particolare riguardo alla qualità e quantità del patrimonio bibliografico il 51,7% dei docenti si ritiene piuttosto soddisfatto (4) e il 24,6% molto soddisfatto (5). Gli studenti sono piuttosto soddisfatti (4) nel 42,6% dei casi e molto soddisfatti (5) nel 25,1%. Complessivamente quindi le collezioni delle biblioteche risultano di buona qualità per tutti i rispondenti, a riprova dello sforzo compiuto in questi anni dalle biblioteche dei Poli, relativamente giovani, nel costituire collezioni adeguate alle esigenze dei propri utenti. Stesso tipo di valutazione per quanto riguarda l'aggiornamento del patrimonio, pur se gli studenti danno un giudizio leggermente inferiore.

Riguardo invece la disponibilità di più copie dei libri di testo, il servizio interessa più gli studenti che i docenti. Infatti il 35% degli studenti si dichiara sufficientemente soddisfatto (3), mentre il 30,2% dei docenti è piuttosto soddisfatto (4).

Estremamente positivo per i docenti la valutazione riguardante la conservazione e lo stato dei volumi (il 44% è molto soddisfatto e il 38,8% piuttosto soddisfatto). Il giudizio degli studenti è invece leggermente meno positivo (23,2% si considera sufficientemente soddisfatto, il 42,1% piuttosto soddisfatto e solo il 24,6 molto soddisfatto): la spiegazione può essere ricondotta al fatto che in generale i prestiti degli studenti si orientano sui libri di testo, volumi molto richiesti e di conseguenza sottoposti a maggior usura.

Tabella 20: Comparazione di valutazione di docenti e studenti sul materiale bibliografico

	Docenti	Studenti
Qualità e quantità del materiale bibliografico	3,98	3,90
Aggiornamento del materiale bibliografico	4,11	3,78
Disponibilità di più copie dei libri di testo	3,73	3,12
Stato di conservazione del materiale bibliografico	4,31	3,88

In relazione al recupero dei libri dagli scaffali e dai depositi, il giudizio di entrambe le popolazioni è generalmente molto positivo; riguardo le modalità del prestito esterno (n. volumi prestati e durata del prestito) il giudizio dei docenti è nettamente più positivo di quello degli studenti, pur buono. Questo perché nelle biblioteche universitarie, normalmente, i docenti possono prendere più testi e tenerli per un tempo più lungo. Lo stesso tipo di giudizio viene espresso dai docenti in relazione al prestito interbibliotecario e document delivery. Molto alte, però, le percentuali di coloro che non sono a conoscenza del servizio, anche tra i docenti. Questo porta a concludere che è necessaria una più efficace promozione sia presso gli studenti (per le biblioteche che ammettono questa categoria di utenti al servizio) che presso i docenti.

Buono per entrambi il giudizio sulla facilità di consultazione del catalogo elettronico e ottimo quello sull'assistenza dei bibliotecari (molto soddisfatti il 56% dei docenti e il 35,1 degli studenti).

Moltissimi invece non conoscono l'esistenza di corsi specifici sull'uso delle risorse elettroniche: infatti il 72,4% dei docenti e il 70,4% degli studenti risponde "non so" al quesito 8.12.

Estremamente elevata, in parallelo, la percentuale di coloro che rispondono "non so", sia tra gli studenti che tra i docenti, in relazione al quesito 10 e alle sue articolazioni relative all'assistenza erogata dal personale. Queste risposte rendono meno significativi i giudizi buoni dati sull'assistenza prestata dai bibliotecari e sulla qualità dei corsi sulle banche dati.

Tabella 21: Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità (quesito 10.2)

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	2	0,9	21	2,5
2 (insoddisfatto)	5	2,2	46	5,5
3 (sufficientemente soddisfatto)	13	5,6	122	14,5
4 (piuttosto soddisfatto)	34	14,7	189	22,5
5 (molto soddisfatto)	91	39,2	181	21,5
Non so	79	34,1	262	31,2
Non ha risposto	8	3,4	19	2,3
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,43		3,83	

Tabella 22: Qualità dei corsi sull'uso delle risorse elettroniche (se frequentati) (quesito 10.3)

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	2	0,9	17	2,0
2 (insoddisfatto)	0	0	18	2,1
3 (sufficientemente soddisfatto)	2	0,9	69	8,2
4 (piuttosto soddisfatto)	11	4,7	74	8,8
5 (molto soddisfatto)	31	13,4	61	7,3
Non so	165	71,1	572	68,1
Non ha risposto	21	9,1	29	3,5
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,50		3,60	

Generalmente buono, invece, il giudizio sulla facilità di accesso alle risorse elettroniche, con prevalenza di giudizi positivi da parte del personale docente, sicuramente più preparato su questo tipo di ricerche.

Infine il giudizio sul personale delle biblioteche (quesito 11). Quello dei docenti è estremamente positivo (si dichiarano molto soddisfatti alla domanda 11.1 il 64,7% ; alla domanda 11.2 il 59,5%; alla

11.3 il 59,9; alla 11.4 il 58,2). Quello degli studenti è meno positivo (ma comunque complessivamente buono), indice di una diversa percezione del servizio da parte delle diverse componenti dell'utenza; indicazione utile per una di riflessione su eventuali azioni future.

Tabella 23: Comparazione della valutazione di docenti e studenti sul personale delle biblioteche

	Docenti	Studenti
11.1 Cortesia e disponibilità a fornire informazioni	4,52	4,14
11.2 Competenza professionale	4,46	3,98
11.3 Tempestività di risposta alle richieste via e-mail	4,61	3,92
11.4 Esaustività / utilità della risposta	4,46	4,28

Conclusioni

L'Indagine sulla soddisfazione dell'utenza delle biblioteche universitarie dei quattro Poli della Romagna effettuata a maggio 2010 è stata realizzata per acquisire elementi di valutazione sui servizi di biblioteca. E' stato utilizzato un questionario le cui domande sono in gran parte ricavate dall'analogo questionario sottoposto all'utenza nel 2007; questo in modo da poter comparare i dati e verificare il buon esito delle azioni messe in atto per migliorare i servizi a seguito delle indicazioni ricevute dal questionario 2007.

E' stata adottata la modalità di somministrazione online poiché è sembrata più diretta, ma anche perché consentiva di rispondere anche a quegli utenti che non potevano recarsi in biblioteca in una specifica settimana, esigenza questa evidenziata per lo più dai docenti nel 2007. Tale modalità ha inoltre consentito di rispondere alla necessità di ottenere risultati in tempi brevi per offrire un supporto decisionale ai vertici dell'Ateneo e al tempo stesso eliminare i costi su data entry, stampa dei moduli e analisi dei dati.

La struttura del questionario è stata snellita rispetto alla precedente, sia in considerazione della nuova modalità di distribuzione, sia perché un numero troppo elevato di domande non dissuadesse gli utenti dalla compilazione.

La scelta di questa nuova modalità è stata premiata da una maggiore risposta dei docenti/ricercatori rispetto al totale dei rispondenti, mentre nel 2007 hanno risposto prevalentemente studenti. Il diverso equilibrio tra i rispondenti ha consentito di approfondire l'analisi, e raffrontare le risposte di docenti e studenti. I risultati documentano un uso diverso dei servizi, legato a differenti esigenze.

La valutazione complessiva dei servizi offerti dalle Biblioteche dei Poli si è rivelata soddisfacente.

Positivo il giudizio complessivo sulla maggior parte dei servizi (valutazione media: 4,06 su 5, ossia "piuttosto soddisfatto") e migliorativa la valutazione anche rispetto alla sia pur buona valutazione ricevuta nel 2007 (valutazione media: 3,92 su 5).

Quasi tutti i servizi ricevono una valutazione positiva, anche se con diverse graduazioni, che vanno da un leggero ad un significativo aumento dell'apprezzamento del servizio.

Seppur rimanendo sempre nello spettro delle valutazioni positive, è invece leggermente peggiorato il giudizio sul numero dei posti a sedere; è questo tuttavia un aspetto per il quale è difficile ottenere dei miglioramenti a breve con investimenti contenuti, e su di esso ciascun Polo avvierà una propria riflessione.

Lievemente peggiorata anche la valutazione sulla qualità delle postazioni informatiche, sulla quale le singole biblioteche verificheranno le possibilità economiche di intervento. Inalterata infine la valutazione dei servizi di prestito interbibliotecario, fornitura documenti e facilità di utilizzo del catalogo web, servizi per i quali, peraltro, in questi anni non sono state apportate modifiche significative.

La popolazione che ha risposto al questionario si dimostra frequentatrice non occasionale della biblioteca: il 51,1% frequenta la biblioteca quasi tutti i giorni o almeno una volta alla settimana. Si tratta per il 88,6% di studenti e per il 11,4% di docenti.

L'analisi dei dati ha evidenziato il diverso uso dei servizi da parte di docenti e studenti: tutti utilizzano i servizi di consultazione, prestito/restituzione e ricerche bibliografiche, mentre i servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti sono utilizzati soprattutto da docenti e personale tecnico-amministrativo. Non sorprende invece che i servizi di navigazione in internet, studiare materiale proprio e l'opportunità di incontrare altre persone siano rilevanti soprattutto per gli studenti.

L'indagine ha evidenziato che gli sforzi effettuati a seguito dell'indagine 2007 per recepire i suggerimenti dell'utenza sono stati apprezzati:

- è stato esteso in alcune strutture l'orario di apertura o è stato rimodulato, necessità avvertita nel 2007 da un numero elevato di utenti e oggetto di apprezzamento nel 2010;
- sono state installate nuove prese di corrente ai tavoli di lettura per i PC portatili;
- è stato attivato il servizio wi-fi nelle strutture in cui non era disponibile;
- sono state acquistate più copie dei libri in programma d'esame.

Ed infatti i quesiti relativi a questi aspetti hanno ricevuto una valutazione migliore.

L'indagine 2010 ha anche evidenziato la necessità di migliorare la qualità delle postazioni informatiche, necessità che verrà valutata e cui si cercherà di far fronte. Verrà infine valutato come garantire la maggiore conoscenza ed utilizzo di alcuni dei servizi più avanzati e meno utilizzati quali i servizi di fornitura articoli e prestito interbibliotecario o l'uso delle risorse elettroniche.

La forza di questi risultati consiste nel fotografare le attività quotidiane come sono percepite dall'utente in modo da poter avviare una progettazione strategica delle attività future, come evidenziato nel manifesto dell'IFLA, ricordato nell'introduzione.

Appendice 1: Tavole statistiche generali

INDAGINE 2010 SUI SERVIZI BIBLIOTECARI NEI POLI ROMAGNOLI DELL'UNIVERSITA' DI BOLOGNA

Elaborazione relative al complesso degli intervistati

1. INFORMAZIONI GENERALI

1. Qual è la Biblioteca Universitaria che frequenta abitualmente?

	valori assoluti	val. %
Biblioteca Polo - Rimini	183	16,3
Biblioteca della Facoltà di Architettura - Cesena	74	6,6
Biblioteca della Facoltà di Psicologia – Cesena	83	7,4
Biblioteca della Seconda Facoltà di Ingegneria – Cesena	71	6,3
Biblioteca del Campus di Scienze degli Alimenti – Cesena	15	1,3
Biblioteca del CdL in Scienze e Tecnologie Informatiche – Cesena	18	1,6
Biblioteca del CdL in Acquacoltura e igiene delle produzioni ittiche – Cesenatico	8	0,7
Biblioteca centralizzata R. Ruffilli – Forlì	387	34,5
Conservazione dei Beni Culturali – Biblioteca di Facoltà e Dipartimento - Ravenna	201	17,9
Biblioteca di Scienze Ambientali - Ravenna	73	6,5
Non ha risposto	9	0,8
Totale	1.122	100

2. A quale delle seguenti categorie appartiene?

	valori assoluti	val. %
Studente Vecchio Ordinamento	17	1,5
Studente triennale	447	39,8
Studente specialistica	106	9,4
Studente magistrale	263	23,4
Assegnista/borsista	71	6,3
Ricercatore	80	7,1
Professore 1.a fascia	36	3,2
Professore 2.a fascia	45	4,0
Personale tecnico-amministrativo	42	3,7
Non ha risposto	15	1,3
Totale	1.122	100

3. Indichi i due motivi per i quali si è recato più spesso nella sua Biblioteca Universitaria di riferimento negli ultimi sei mesi (è possibile indicare più risposte)

	valori assoluti	val. %
Consultare materiale della biblioteca	628	56,5
Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	270	24,3
Incontrare altre persone	119	10,7
Navigare in Internet	162	14,6
Studiare materiale proprio	446	40,1
Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	776	69,8
Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	182	16,4
Altro	62	5,6

4. Quante volte si è recato nella sua Biblioteca Universitaria di riferimento negli ultimi sei mesi?

	valori assoluti	val. %
Quasi tutti i giorni	220	19,6
Almeno una volta a settimana	353	31,5
Meno di una volta a settimana	511	45,5
Mai	30	2,7
Non ha risposto	8	0,7
Totale	1.122	100,0

5. Indichi con un voto da 1 (=“molto insoddisfatto”) a 5 (=“molto soddisfatto”) il suo grado di soddisfazione complessivo per il servizio erogato nella sua biblioteca universitaria di riferimento

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	13	1,2		
2 (insoddisfatto)	33	2,9		
3 (sufficientemente soddisfatto)	189	16,8		
4 (piuttosto soddisfatto)	493	43,9		
5 (molto soddisfatto)	363	32,4		
Non so	18	1,6		
Non ha risposto	13	1,2		
Totale	1122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,06		3,92	0,14

6. 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 sua Biblioteca Universitaria di riferimento

6.1 Orario di apertura

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	70	6,2		
2 (insoddisfatto)	80	7,1		
3 (sufficientemente soddisfatto)	166	14,8		
4 (piuttosto soddisfatto)	349	31,1		
5 (molto soddisfatto)	427	38,1		
Non so	21	1,9		
Non ha risposto	9	0,8		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,90		3,78	0,12

6.2 Numero di posti a sedere

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	53	4,7		
2 (insoddisfatto)	162	14,4		
3 (sufficientemente soddisfatto)	331	29,5		
4 (piuttosto soddisfatto)	290	25,8		
5 (molto soddisfatto)	203	18,1		
Non so	72	6,4		
Non ha risposto	11	1,0		
Totale	1122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,41		3,52	-0,11

6.3 Segnaletica interna alla biblioteca

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	19	1,7		
2 (insoddisfatto)	99	8,8		
3 (sufficientemente soddisfatto)	270	24,1		
4 (piuttosto soddisfatto)	375	33,4		
5 (molto soddisfatto)	274	24,4		
Non so	74	6,6		
Non ha risposto	11	1,0		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,76		3,56	0,20

6.4 Numero di postazioni informatiche

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	99	8,8		
2 (insoddisfatto)	220	19,6		
3 (sufficientemente soddisfatto)	321	28,6		
4 (piuttosto soddisfatto)	226	20,1		
5 (molto soddisfatto)	113	10,1		
Non so	130	11,6		
Non ha risposto	13	1,2		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,03		2,85	0,18

6.5 Qualità delle attrezzature informatiche

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	101	9,0		
2 (insoddisfatto)	149	13,3		
3 (sufficientemente soddisfatto)	279	24,9		
4 (piuttosto soddisfatto)	293	26,1		
5 (molto soddisfatto)	150	13,4		
Non so	139	12,4		
Non ha risposto	11	1,0		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,25		3,54	-0,29

6.6 Disponibilità di prese di corrente elettrica (per PC portatili)

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	92	8,2		
2 (insoddisfatto)	155	13,8		
3 (sufficientemente soddisfatto)	218	19,4		
4 (piuttosto soddisfatto)	213	19,0		
5 (molto soddisfatto)	152	13,5		
Non so	281	25,0		
Non ha risposto	11	1,0		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,21		3,30	-0,09

7 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il patrimonio bibliografico della sua Biblioteca Universitaria di riferimento

7.1 Qualità e quantità del materiale bibliografico

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	17	1,5		
2 (insoddisfatto)	48	4,3		
3 (sufficientemente soddisfatto)	211	18,8		
4 (piuttosto soddisfatto)	491	43,8		
5 (molto soddisfatto)	290	25,8		
Non so	55	4,9		
Non ha risposto	10	0,9		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,94		3,76	0,18

7.2 Aggiornamento del materiale bibliografico

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	15	1,3		
2 (insoddisfatto)	60	5,3		
3 (sufficientemente soddisfatto)	205	18,3		
4 (piuttosto soddisfatto)	439	39,1		
5 (molto soddisfatto)	259	23,1		
Non so	129	11,5		
Non ha risposto	15	1,3		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,89		3,68	0,21

7.3 Disponibilità di più copie dei libri di testo

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	64	5,7		
2 (insoddisfatto)	166	14,8		
3 (sufficientemente soddisfatto)	345	30,7		
4 (piuttosto soddisfatto)	285	25,4		
5 (molto soddisfatto)	132	11,8		
Non so	115	10,2		
Non ha risposto	15	1,3		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,26		3,13	0,13

7.4 Stato di conservazione del materiale bibliografico

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	8	0,7		
2 (insoddisfatto)	49	4,4		
3 (sufficientemente soddisfatto)	218	19,4		
4 (piuttosto soddisfatto)	458	40,8		
5 (molto soddisfatto)	330	29,4		
Non so	43	3,8		
Non ha risposto	16	1,4		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,99		3,82	0,17

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

8.1 Facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili ai lettori

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	78	7,0		
2 (insoddisfatto)	91	8,1		
3 (sufficientemente soddisfatto)	211	18,8		
4 (piuttosto soddisfatto)	328	29,2		
5 (molto soddisfatto)	263	23,4		
Non so	135	12,0		
Non ha risposto	16	1,4		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,63		3,57	0,06

8.2 Tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	24	2,1		
2 (insoddisfatto)	52	4,6		
3 (sufficientemente soddisfatto)	212	18,9		
4 (piuttosto soddisfatto)	350	31,2		
5 (molto soddisfatto)	250	22,3		
Non so	221	19,7		
Non ha risposto	13	1,2		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,84		3,64	0,20

8.3 Procedure del prestito (modalità di richiesta e restituzione)

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	18	1,6		
2 (insoddisfatto)	40	3,6		
3 (sufficientemente soddisfatto)	182	16,2		
4 (piuttosto soddisfatto)	399	35,6		
5 (molto soddisfatto)	406	36,2		
Non so	59	5,3		
Non ha risposto	18	1,6		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,09		4,00	0,09

8.4 Numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	39	3,5		
2 (insoddisfatto)	91	8,1		
3 (sufficientemente soddisfatto)	209	18,6		
4 (piuttosto soddisfatto)	351	31,3		
5 (molto soddisfatto)	287	25,6		
Non so	127	11,3		
Non ha risposto	18	1,6		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,77		3,64	0,13

8.5 Durata del prestito

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	111	9,9		
2 (insoddisfatto)	129	11,5		
3 (sufficientemente soddisfatto)	252	22,5		
4 (piuttosto soddisfatto)	286	25,5		
5 (molto soddisfatto)	247	22,0		
Non so	75	6,7		
Non ha risposto	22	2,0		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,42		3,22	0,20

8.6 Procedure del prestito interbibliotecario (richiesta di libri non posseduti dalla sua biblioteca universitaria di riferimento)

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	35	3,1		
2 (insoddisfatto)	58	5,2		
3 (sufficientemente soddisfatto)	134	11,9		
4 (piuttosto soddisfatto)	153	13,6		
5 (molto soddisfatto)	189	16,8		
Non so	532	47,4		
Non ha risposto	21	1,9		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,71		3,78	-0,07

8.7 Tariffe del prestito interbibliotecario

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	34	3,0		
2 (insoddisfatto)	54	4,8		
3 (sufficientemente soddisfatto)	93	8,3		
4 (piuttosto soddisfatto)	95	8,5		
5 (molto soddisfatto)	132	11,8		
Non so	688	61,3		
Non ha risposto	26	2,3		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,58		3,67	-0,09

8.8 Procedure del document delivery (richiesta di articoli non posseduti dalla sua biblioteca universitaria di riferimento)

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	19	1,7		
2 (insoddisfatto)	30	2,7		
3 (sufficientemente soddisfatto)	74	6,6		
4 (piuttosto soddisfatto)	113	10,1		
5 (molto soddisfatto)	158	14,1		
Non so	704	62,7		
Non ha risposto	24	2,1		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,92		3,89	0,03

8.9 Tariffe del document delivery

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	19	1,7		
2 (insoddisfatto)	32	2,9		
3 (sufficientemente soddisfatto)	87	7,8		
4 (piuttosto soddisfatto)	79	7,0		
5 (molto soddisfatto)	96	8,6		
Non so	785	70,0		
Non ha risposto	24	2,1		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,64		3,88	-0,24

8.10 Facilità di consultazione del catalogo elettronico su web

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	25	2,2		
2 (insoddisfatto)	58	5,2		
3 (sufficientemente soddisfatto)	184	16,4		
4 (piuttosto soddisfatto)	308	27,5		
5 (molto soddisfatto)	382	34,0		
Non so	141	12,6		
Non ha risposto	24	2,1		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,01		3,96	0,05

8.11 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	23	2,0		
2 (insoddisfatto)	44	3,9		
3 (sufficientemente soddisfatto)	156	13,9		
4 (piuttosto soddisfatto)	308	27,5		
5 (molto soddisfatto)	454	40,5		
Non so	114	10,2		
Non ha risposto	23	2,0		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,14		3,87	0,27

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

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	16	1,4		
2 (insoddisfatto)	19	1,7		
3 (sufficientemente soddisfatto)	58	5,2		
4 (piuttosto soddisfatto)	94	8,4		
5 (molto soddisfatto)	101	9,0		
Non so	784	69,9		
Non ha risposto	50	4,5		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,85		3,72	0,13

9. Come ha imparato ad usare le risorse elettroniche di Ateneo?

(è possibile indicare più risposte)

	valori assoluti	val. %
Autodidatta	557	57,7%
Con assistenza individuale di personale della biblioteca	184	19,1%
Da un collega / amico	145	15,0%
Tramite un corso all'utenza	79	8,2%
Non le uso	137	12,4%
Non ha risposto	20	1,8%

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

10.1 Facilità di accesso e di consultazione delle risorse elettroniche

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	18	1,6		
2 (insoddisfatto)	53	4,7		
3 (sufficientemente soddisfatto)	235	20,9		
4 (piuttosto soddisfatto)	363	32,4		
5 (molto soddisfatto)	274	24,4		
Non so	159	14,2		
Non ha risposto	20	1,8		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,87		3,80	0,07

Nel 2007 erano stati rilevati separatamente assistenza del bibliotecario per periodici e banche dati. Nel 2010 è stata fatta una unica domanda sulle risorse elettroniche. Per poter comparare i dati, è stata fatta la media delle due valutazioni 2007.

10.2 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni di risorse elettroniche in caso di necessità, se vi ha fatto ricorso

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	23	2,0		
2 (insoddisfatto)	51	4,5		
3 (sufficientemente soddisfatto)	136	12,1		
4 (piuttosto soddisfatto)	228	20,3		
5 (molto soddisfatto)	293	26,1		
Non so	353	31,5		
Non ha risposto	38	3,4		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,98		3,86	0,12

Nel 2007 erano stati rilevati separatamente assistenza del bibliotecario per periodici e banche dati. Nel 2010 è stata fatta una unica domanda sulle risorse elettroniche. Per poter comparare i dati, è stata fatta la media delle due valutazioni 2007.

10.3 Qualità dei corsi sull'uso delle risorse elettroniche (se frequentati)

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	19	1,7		
2 (insoddisfatto)	18	1,6		
3 (sufficientemente soddisfatto)	75	6,7		
4 (piuttosto soddisfatto)	88	7,8		
5 (molto soddisfatto)	97	8,6		
Non so	763	68,0		
Non ha risposto	62	5,5		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,76		3,73	0,03

Nel 2007 erano stati rilevati separatamente assistenza del bibliotecario per periodici e banche dati. Nel 2010 è stata fatta una unica domanda sulle risorse elettroniche. Per poter comparare i dati, è stata fatta la media delle due valutazioni 2007.

11. Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il personale della sua biblioteca universitaria di riferimento

11.1 Cortesia e disponibilità a fornire informazioni

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	21	1,9		
2 (insoddisfatto)	26	2,3		
3 (sufficientemente soddisfatto)	153	13,6		
4 (piuttosto soddisfatto)	364	32,4		
5 (molto soddisfatto)	524	46,7		
Non so	21	1,9		
Non ha risposto	13	1,2		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,24		4,18	0,06

11.2 Competenza professionale

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	20	1,8		
2 (insoddisfatto)	39	3,5		
3 (sufficientemente soddisfatto)	178	15,9		
4 (piuttosto soddisfatto)	389	34,7		
5 (molto soddisfatto)	426	38,0		
Non so	52	4,6		
Non ha risposto	18	1,6		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,10		4,06	0,04

11.3 Tempestività di risposta alle richieste via e-mail

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	12	1,1		
2 (insoddisfatto)	28	2,5		
3 (sufficientemente soddisfatto)	83	7,4		
4 (piuttosto soddisfatto)	170	15,2		
5 (molto soddisfatto)	279	24,9		
Non so	534	47,6		
Non ha risposto	16	1,4		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,18		4,02	0,16

11.4 Esaustività / utilità della risposta

	valori assoluti	val. %	dato 2007	differenza 2010/2007
1 (molto insoddisfatto)	15	1,3		
2 (insoddisfatto)	29	2,6		
3 (sufficientemente soddisfatto)	167	14,9		
4 (piuttosto soddisfatto)	343	30,6		
5 (molto soddisfatto)	378	33,7		
Non so	172	15,3		
Non ha risposto	18	1,6		
Totale	1.122	100		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,12		4,10	0,02

12. 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	680	61,4
Orario di apertura/chiusura	564	50,9
Presenza del servizio di prestito	415	37,5
Disponibilità dei libri di testo	474	42,8
Personale competente e disponibile	384	34,7
Qualità degli ambienti di lettura	258	23,3
Presenza del servizio di fotocopiatura / riproduzione	265	23,9
Numero di posti a sedere	228	20,6
Possibilità di consultare risorse elettroniche	204	18,4
Numero di postazioni per l'accesso ad internet	114	10,3
Collocazione dei volumi a scaffale aperto	195	17,6
Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	200	18,1
Servizio di prestito interbibliotecario / document delivery	193	17,4
Sito web della biblioteca	92	8,3
Altro	13	1,2

13. Negli ultimi sei mesi quali delle Biblioteche sottoelencate ha frequentato?

(è possibile indicare più risposte)

	valori assoluti	val. %
Biblioteca Malatestiana (Cesena)	190	26,4
Biblioteca Ghirotti - (Cesena)	29	4,0
Biblioteca Comunale "Marino Moretti" (Cesenatico)	13	1,8
Biblioteca Classense (Ravenna)	207	28,7
Biblioteca Oriani (Ravenna)	109	15,1
Biblioteca Centro per la pace (Forlì)	17	2,4
Biblioteca Comunale Saffi (Forlì)	185	25,7
Biblioteca Comunale Gambalunga (Rimini)	183	25,4

14. 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	126	11,2
1-5 volte	220	19,6
Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	411	36,6
Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	313	27,9
Non ha risposto	52	4,6
Totale	1.122	100

15. 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	27,4
1-5 volte	242	21,6
Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	256	22,8
Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	293	26,1
Non ha risposto	24	2,1
Totale	1.122	100

Appendice 2: Tavole statistiche docenti/studenti

INDAGINE 2010 SUI SERVIZI BIBLIOTECARI NEI POLI ROMAGNOLI DELL'UNIVERSITA' DI BOLOGNA

Elaborazione relative a personale docente e studenti

1. Qual è la Biblioteca Universitaria che frequenta abitualmente?

	valori assoluti docenti	val. %	valori assoluti studenti	val. %
Biblioteca Polo – Rimini	51	22,3	128	15,2
Biblioteca della Facoltà di Architettura – Cesena	12	5,2	59	7,0
Biblioteca della Facoltà di Psicologia – Cesena	16	7,0	64	7,6
Biblioteca della Seconda Facoltà di Ingegneria – Cesena	10	4,4	59	7,0
Biblioteca del Campus di Scienze degli Alimenti – Cesena	9	3,9	5	0,6
Biblioteca del CdL in Scienze e Tecnologie Informatiche – Cesena	5	2,2	12	1,4
Biblioteca del CdL in Acquacoltura e igiene delle produzioni ittiche – Cesenatico	6	2,6	2	0,2
Biblioteca centralizzata R. Ruffilli – Forlì	60	26,2	323	38,4
Conservazione dei Beni Culturali – Biblioteca di Facoltà e Dipartimento - Ravenna	25	10,9	163	19,4
Biblioteca di Scienze Ambientali - Ravenna	35	15,3	27	3,2
Totale	229	100	842	100

2. A quale delle seguenti categorie appartiene?

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
Studente Vecchio Ordinamento	0	0,0	17	2,0
Studente triennale	0	0,0	447	53,7
Studente specialistica	0	0,0	106	12,7
Studente magistrale	0	0,0	263	31,6
Assegnista/borsista	71	30,6	0	0,0
Ricercatore	80	34,5	0	0,0
Professore 1.a fascia	36	15,5	0	0,0
Professore 2.a fascia	45	19,4	0	0,0
Personale tecnico-amministrativo	0	0,0	0	0,0
Totale	232	100,0	833	100

3. Indichi i due motivi per i quali si è recato più spesso nella sua Biblioteca Universitaria di riferimento negli ultimi 6 mesi

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
Consultare materiale della biblioteca	148	64,9	461	54,8
Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	46	20,2	216	25,7
Incontrare altre persone	5	2,2	112	13,3
Navigare in Internet	6	2,6	155	18,4
Studiare materiale proprio	7	3,1	439	52,1
Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	180	78,9	573	68,1
Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	85	37,3	85	10,1
Altro	12	5,3	40	4,8

4. Quante volte si è recato nella sua Biblioteca Universitaria di riferimento negli ultimi sei mesi?

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
Quasi tutti i giorni	5	2,2	210	25,0
Almeno una volta a settimana	59	25,4	287	34,2
Meno di una volta a settimana	157	67,7	328	39,0
Mai	11	4,7	15	1,8
Non ha risposto	0	0,0	0	0
Totale	232	100	840	100

5. Indichi con un voto da 1 (=“molto insoddisfatto”) a 5 (=“molto soddisfatto”) il suo grado di soddisfazione complessivo per il servizio erogato nella sua biblioteca universitaria di riferimento

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	3	1,3	10	1,2
2 (insoddisfatto)	2	0,9	31	3,7
3 (sufficientemente soddisfatto)	13	5,6	173	20,6
4 (piuttosto soddisfatto)	68	29,3	413	49,2
5 (molto soddisfatto)	137	59,1	199	23,7
Non so	7	3,0	11	1,3
Non ha risposto	2	0,9	3	0,4
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,50		3,92	

6. 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 sua Biblioteca Universitaria di riferimento

6.1 Orario di apertura

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	5	2,2	65	7,7
2 (insoddisfatto)	6	2,6	74	8,8
3 (sufficientemente soddisfatto)	24	10,3	138	16,4
4 (piuttosto soddisfatto)	69	29,7	267	31,8
5 (molto soddisfatto)	114	49,1	289	34,4
Non so	14	6,0	6	0,7
Non ha risposto	0	0,0	1	0,1
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,29		3,77	

6.2 Numero di posti a sedere

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	3	1,3	50	6,0
2 (insoddisfatto)	13	5,6	149	17,7
3 (sufficientemente soddisfatto)	39	16,8	288	34,3
4 (piuttosto soddisfatto)	59	25,4	215	25,6
5 (molto soddisfatto)	72	31,0	114	13,6
Non so	45	19,4	22	2,6
Non ha risposto	1	0,4	2	0,2
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,99		3,24	

6.3 Segnaletica interna alla biblioteca

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	1	0,4	18	2,1
2 (insoddisfatto)	11	4,7	88	10,5
3 (sufficientemente soddisfatto)	37	15,9	227	27,0
4 (piuttosto soddisfatto)	76	32,8	285	33,9
5 (molto soddisfatto)	80	34,5	176	21,0
Non so	26	11,2	44	5,2
Non ha risposto	1	0,4	2	0,2
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,09		3,65	

6.4 Numero di postazioni informatiche

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	4	1,7	95	11,3
2 (insoddisfatto)	14	6,0	204	24,3
3 (sufficientemente soddisfatto)	47	20,3	265	31,5
4 (piuttosto soddisfatto)	53	22,8	155	18,5
5 (molto soddisfatto)	32	13,8	76	9,0
Non so	81	34,9	42	5,0
Non ha risposto	1	0,4	3	0,4
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,63		2,89	

6.5 Qualità delle attrezzature informatiche

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	3	1,3	98	11,7
2 (insoddisfatto)	10	4,3	137	16,3
3 (sufficientemente soddisfatto)	43	18,5	226	26,9
4 (piuttosto soddisfatto)	50	21,6	227	27,0
5 (molto soddisfatto)	42	18,1	101	12,0
Non so	83	35,8	49	5,8
Non ha risposto	1	0,4	2	0,2
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,80		3,12	

6.6 Disponibilità di prese di corrente elettrica (per PC portatili)

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	4	1,7	88	10,5
2 (insoddisfatto)	9	3,9	145	17,3
3 (sufficientemente soddisfatto)	28	12,1	185	22,0
4 (piuttosto soddisfatto)	39	16,8	163	19,4
5 (molto soddisfatto)	28	12,1	113	13,5
Non so	123	53,0	144	17,1
Non ha risposto	1	0,4	2	0,2
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,72		3,10	

7 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il patrimonio bibliografico della sua Biblioteca Universitaria di riferimento

7.1 Qualità e quantità del materiale bibliografico

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	3	1,3	14	1,7
2 (insoddisfatto)	7	3,0	41	4,9
3 (sufficientemente soddisfatto)	38	16,4	170	20,2
4 (piuttosto soddisfatto)	120	51,7	358	42,6
5 (molto soddisfatto)	57	24,6	211	25,1
Non so	6	2,6	45	5,4
Non ha risposto	1	0,4	1	0,1
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,98		3,90	

7.2 Aggiornamento del materiale bibliografico

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	4	1,7	11	1,3
2 (insoddisfatto)	6	2,6	54	6,4
3 (sufficientemente soddisfatto)	30	12,9	173	20,6
4 (piuttosto soddisfatto)	102	44,0	323	38,5
5 (molto soddisfatto)	79	34,1	159	18,9
Non so	9	3,9	115	13,7
Non ha risposto	2	0,9	5	0,6
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,11		3,78	

7.3 Disponibilità di più copie dei libri di testo

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	5	2,2	59	7,0
2 (insoddisfatto)	19	8,2	144	17,1
3 (sufficientemente soddisfatto)	41	17,7	294	35,0
4 (piuttosto soddisfatto)	70	30,2	209	24,9
5 (molto soddisfatto)	45	19,4	75	8,9
Non so	49	21,1	55	6,5
Non ha risposto	3	1,3	4	0,5
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,73		3,12	

7.4 Stato di conservazione del materiale bibliografico

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	1	0,4	7	0,8
2 (insoddisfatto)	6	2,6	43	5,1
3 (sufficientemente soddisfatto)	20	8,6	195	23,2
4 (piuttosto soddisfatto)	90	38,8	354	42,1
5 (molto soddisfatto)	102	44,0	207	24,6
Non so	9	3,9	30	3,6
Non ha risposto	4	1,7	4,0	0,5
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,31		3,88	

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

8.1 Facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili ai lettori

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	13	5,6	63	7,5
2 (insoddisfatto)	9	3,9	81	9,6
3 (sufficientemente soddisfatto)	30	12,9	173	20,6
4 (piuttosto soddisfatto)	69	29,7	251	29,9
5 (molto soddisfatto)	89	38,4	160	19,0
Non so	20	8,6	107	12,7
Non ha risposto	2	0,9	5	0,6
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,01		3,50	

8.2 Tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	0	0,0	24	2,9
2 (insoddisfatto)	6	2,6	46	5,5
3 (sufficientemente soddisfatto)	29	12,5	180	21,4
4 (piuttosto soddisfatto)	67	28,9	268	31,9
5 (molto soddisfatto)	89	38,4	144	17,1
Non so	39	16,8	176	21,0
Non ha risposto	2	0,9	2	0,2
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,25		3,70	

8.3 Procedure del prestito (modalità di richiesta e restituzione)

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	2	0,9	16	1,9
2 (insoddisfatto)	6	2,6	34	4,0
3 (sufficientemente soddisfatto)	24	10,3	156	18,6
4 (piuttosto soddisfatto)	65	28,0	321	38,2
5 (molto soddisfatto)	124	53,4	258	30,7
Non so	9	3,9	48	5,7
Non ha risposto	2	0,9	7	0,8
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,37		3,98	

8.4 Numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	8	3,4	31	3,7
2 (insoddisfatto)	9	3,9	82	9,8
3 (sufficientemente soddisfatto)	19	8,2	187	22,3
4 (piuttosto soddisfatto)	67	28,9	263	31,3
5 (molto soddisfatto)	105	45,3	169	20,1
Non so	21	9,1	102	12,1
Non ha risposto	3	1,3	6	0,7
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,21		3,62	

8.5 Durata del prestito

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	9	3,9	101	12,0
2 (insoddisfatto)	11	4,7	118	14,0
3 (sufficientemente soddisfatto)	23	9,9	221	26,3
4 (piuttosto soddisfatto)	50	21,6	222	26,4
5 (molto soddisfatto)	121	52,2	109	13,0
Non so	13	5,6	61	7,3
Non ha risposto	5	2,2	8	1,0
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,23		3,16	

8.6 Procedure del prestito interbibliotecario (richiesta di libri non posseduti dalla sua Biblioteca Universitaria di riferimento)

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	3	1,3	32	3,8
2 (insoddisfatto)	5	2,2	53	6,3
3 (sufficientemente soddisfatto)	16	6,9	115	13,7
4 (piuttosto soddisfatto)	42	18,1	103	12,3
5 (molto soddisfatto)	93	40,1	78	9,3
Non so	71	30,6	450	53,6
Non ha risposto	2	0,9	9	1,1
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,36		3,37	

8.7 Tariffe del prestito interbibliotecario

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	4	1,7	30	3,6
2 (insoddisfatto)	5	2,2	48	5,7
3 (sufficientemente soddisfatto)	9	3,9	81	9,6
4 (piuttosto soddisfatto)	28	12,1	63	7,5
5 (molto soddisfatto)	42	18,1	74	8,8
Non so	138	59,5	533	63,5
Non ha risposto	6	2,6	11	1,3
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,13		3,35	

8.8 Procedure del document delivery (richiesta di articoli non posseduti dalla sua Biblioteca Universitaria di riferimento)

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	2	0,9	17	2,0
2 (insoddisfatto)	3	1,3	27	3,2
3 (sufficientemente soddisfatto)	5	2,2	68	8,1
4 (piuttosto soddisfatto)	36	15,5	71	8,5
5 (molto soddisfatto)	92	39,7	46	5,5
Non so	90	38,8	600	71,4
Non ha risposto	4	1,7	11	1,3
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,54		3,45	

8.9 Tariffe del document delivery

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	3	1,3	16	1,9
2 (insoddisfatto)	5	2,2	27	3,2
3 (sufficientemente soddisfatto)	10	4,3	75	8,9
4 (piuttosto soddisfatto)	27	11,6	48	5,7
5 (molto soddisfatto)	42	18,1	38	4,5
Non so	139	59,9	627	74,6
Non ha risposto	6	2,6	9	1,1
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,15		3,32	

8.10 Facilità di consultazione del catalogo elettronico su web

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	0	0,0	25	3,0
2 (insoddisfatto)	8	3,4	50	6,0
3 (sufficientemente soddisfatto)	22	9,5	158	18,8
4 (piuttosto soddisfatto)	64	27,6	229	27,3
5 (molto soddisfatto)	108	46,6	255	30,4
Non so	26	11,2	112	13,3
Non ha risposto	4	1,7	11	1,3
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,35		3,89	

8.11 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	4	1,7	19	2,3
2 (insoddisfatto)	3	1,3	40	4,8
3 (sufficientemente soddisfatto)	15	6,5	138	16,4
4 (piuttosto soddisfatto)	47	20,3	254	30,2
5 (molto soddisfatto)	130	56,0	295	35,1
Non so	28	12,1	85	10,1
Non ha risposto	5	2,2	9	1,1
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,49		4,03	

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

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	1	0,4	15	1,8
2 (insoddisfatto)	1	0,4	18	2,1
3 (sufficientemente soddisfatto)	2	0,9	54	6,4
4 (piuttosto soddisfatto)	14	6,0	76	9,0
5 (molto soddisfatto)	27	11,6	67	8,0
Non so	168	72,4	591	70,4
Non ha risposto	19	8,2	19	2,3
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,44		3,70	

9. Come ha imparato ad usare le risorse elettroniche di Ateneo?

Dati disponibili solo a livello di utenza aggregata

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

10.1 Facilità di accesso e di consultazione delle risorse elettroniche

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	1	0,4	16	1,9
2 (insoddisfatto)	6	2,6	47	5,6
3 (sufficientemente soddisfatto)	22	9,5	211	25,1
4 (piuttosto soddisfatto)	88	37,9	258	30,7
5 (molto soddisfatto)	85	36,6	169	20,1
Non so	28	12,1	129	15,4
Non ha risposto	2	0,9	10	1,2
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,24		3,74	

10.2 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni di risorse elettroniche in caso di necessità, se vi ha fatto ricorso

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	2	0,9	21	2,5
2 (insoddisfatto)	5	2,2	46	5,5
3 (sufficientemente soddisfatto)	13	5,6	122	14,5
4 (piuttosto soddisfatto)	34	14,7	189	22,5
5 (molto soddisfatto)	91	39,2	181	21,5
Non so	79	34,1	262	31,2
Non ha risposto	8	3,4	19	2,3
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,43		3,83	

10.3 Qualità dei corsi sull'uso delle risorse elettroniche (se frequentati)

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	2	0,9	17	2,0
2 (insoddisfatto)	0	0,0	18	2,1
3 (sufficientemente soddisfatto)	2	0,9	69	8,2
4 (piuttosto soddisfatto)	11	4,7	74	8,8
5 (molto soddisfatto)	31	13,4	61	7,3
Non so	165	71,1	572	68,1
Non ha risposto	21	9,1	29	3,5
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,50		3,60	

11. Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il personale della sua biblioteca universitaria di riferimento

11.1 Cortesia e disponibilità a fornire informazioni

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	5	2,2	16	1,9
2 (insoddisfatto)	3	1,3	23	2,7
3 (sufficientemente soddisfatto)	11	4,7	139	16,5
4 (piuttosto soddisfatto)	56	24,1	298	35,5
5 (molto soddisfatto)	150	64,7	345	41,1
Non so	6	2,6	15	1,8
Non ha risposto	1	0,4	4	0,5
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,52		4,14	

11.2 Competenza professionale

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	4	1,7	16	1,9
2 (insoddisfatto)	4	1,7	34	4,0
3 (sufficientemente soddisfatto)	16	6,9	161	19,2
4 (piuttosto soddisfatto)	58	25,0	321	38,2
5 (molto soddisfatto)	138	59,5	258	30,7
Non so	10	4,3	42	5,0
Non ha risposto	2	0,9	8	1,0
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,46		3,98	

11.3 Tempestività di risposta alle richieste via e-mail

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	0	0,0	9	1,1
2 (insoddisfatto)	6	2,6	22	2,6
3 (sufficientemente soddisfatto)	11	4,7	71	8,5
4 (piuttosto soddisfatto)	33	14,2	129	15,4
5 (molto soddisfatto)	139	59,9	115	13,7
Non so	38	16,4	104	12,4
Non ha risposto	5	2,2	390	46,4
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,61		3,92	

11.4 Esaustività / utilità della risposta

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
1 (molto insoddisfatto)	6	2,6	1	0,1
2 (insoddisfatto)	2	0,9	5	0,6
3 (sufficientemente soddisfatto)	15	6,5	37	4,4
4 (piuttosto soddisfatto)	56	24,1	73	8,7
5 (molto soddisfatto)	135	58,2	115	13,7
Non so	16	6,9	39	4,6
Non ha risposto	2	0,9	570	67,9
Totale	232	100	840	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,46		4,28	

12. 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)

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico	121	43,2%	145	53,3%
Orario di apertura/chiusura	172	61,4%	145	53,3%
Presenza del servizio di prestito	97	34,6%	113	41,5%
Disponibilità dei libri di testo	36	12,9%	45	16,5%
Personale competente e disponibile	80	28,6%	54	19,9%
Qualità degli ambienti di lettura	53	18,9%	107	39,3%
Presenza del servizio di fotocopiatrice / riproduzione	110	39,3%	55	20,2%
Numero di posti a sedere	19	6,8%	48	17,6%
Possibilità di consultare risorse elettroniche	79	28,2%	47	17,3%
Numero di postazioni per l'accesso ad internet	74	26,4%	50	18,4%
Collocazione dei volumi a scaffale aperto	134	47,9%	104	38,2%
Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	33	11,8%	61	22,4%
Servizio di prestito interbibliotecario / document delivery	15	5,4%	31	11,4%
Sito web della biblioteca	22	7,9%	26	9,6%
Altro	2	,7%	4	1,5%

13. Negli ultimi sei mesi quali delle Biblioteche sottoelencate ha frequentato?

Dati disponibili solo a livello di utenza aggregata

14. 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?

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	10	4,3	41	15,6
1-5 volte	25	10,8	65	24,7
Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	119	51,3	97	36,9
Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	62	26,7	60	22,8
Non ha risposto	16	6,9	577	68,7
Totale	232	100	263	100

15. 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?

	Personale Docente		Studenti	
	valori assoluti	val. %	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	73	31,5	121	14,4
1-5 volte	34	14,7	63	7,5
Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	68	29,3	52	6,2
Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	53	22,8	33	3,9
Non ha risposto	4	1,7	571	68,0
Totale	232	100	840	100

Appendice 3: Questionario di rilevazione

INDAGINE 2010 SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DELLE BIBLIOTECHE UNIVERSITARIE

1. Qual è la biblioteca universitaria che frequenta abitualmente?

- Biblioteca Polo Rimini
- Biblioteca della Facoltà di Architettura – Cesena
- Biblioteca della Facoltà di Psicologia – Cesena
- Biblioteca della Seconda Facoltà di Ingegneria – Cesena
- Biblioteca del Campus di Scienze degli Alimenti – Cesena
- Biblioteca del CdL in Scienze e Tecnologie Informatiche – Cesena
- Biblioteca del CdL in Acquacoltura e igiene delle produzioni ittiche – Cesenatico
- Biblioteca centralizzata R. Ruffilli – Forlì
- Conservazione dei Beni Culturali – Biblioteca di Facoltà e Dipartimento - Ravenna
- Biblioteca di Scienze Ambientali – Ravenna

2. A quale delle seguenti categorie appartiene?

- Studente V.O.
- Studente triennale
- Studente specialistica
- Studente magistrale
- Assegnista/borsista
- Ricercatore
- Professore 2. fascia
- Professore 1. fascia
- Personale Tecnico Amministrativo

3. Indichi i due motivi per i quali più spesso si è recato nella sua biblioteca universitaria di riferimento negli ultimi sei mesi (è possibile indicare più risposte)

- Consultare materiale della biblioteca
- Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)
- Incontrare altre persone
- Navigare in Internet (posta elettronica, consultazione di siti di interesse personale ...)
- Studiare materiale proprio
- Prendere in prestito materiale della biblioteca
- Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche
- Altro

4. Quante volte si è recato nella sua biblioteca universitaria di riferimento negli ultimi sei mesi?

- Quasi tutti i giorni
- Almeno una volta a settimana
- Meno di una volta a settimana
- mai

5. Indichi con un voto da 1 (= “molto insoddisfatto”) a 5 (“molto soddisfatto”) il suo grado di soddisfazione complessivo per il servizio erogato nella sua biblioteca universitaria di riferimento

- Servizio complessivo in questa biblioteca
1 2 3 4 5 0 (non so)

6. Indichi con un voto da 1 (= “molto insoddisfatto”) a 5 (“molto soddisfatto”) il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti l'assetto logistico e le comodità d'uso della sua biblioteca universitaria di riferimento (una risposta per ogni riga)

- Orario di apertura
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Numero di posti a sedere
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Segnaletica interna alla biblioteca
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Numero di postazioni informatiche

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Qualità delle attrezzature informatiche | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Disponibilità di prese di corrente elettrica (per computer portatili) | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |

7. Indichi con un voto da 1 (= “molto insoddisfatto”) a 5 (“molto soddisfatto”) il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il patrimonio bibliografico della sua biblioteca universitaria di riferimento (una risposta per ogni riga)

- | | | | | | |
|---|--|---|---|---|------------|
| - | Qualità e quantità del materiale bibliografico | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Aggiornamento del materiale bibliografico | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Disponibilità di più copie dei libri di testo | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Stato di conservazione del materiale bibliografico | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |

8. Indichi con un voto da 1 (= “molto insoddisfatto”) a 5 (“molto soddisfatto”) il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti (una risposta per ogni riga)

- | | | | | | |
|---|--|---|---|---|------------|
| - | Facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili ai lettori | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Procedure del prestito | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Durata del prestito | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Procedure del prestito interbibliotecario (richiesta di libri non posseduti dalla sua biblioteca universitaria di riferimento) | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Tariffe del prestito interbibliotecario | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Procedure del Document Delivery (richiesta di articoli non posseduti dalla sua biblioteca universitaria di riferimento) | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Tariffe del Document Delivery | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Facilità di consultazione del catalogo elettronico su web | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Qualità dei corsi sull’uso del catalogo su web (se frequentati) | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |

9. Come ha imparato ad usare le risorse elettroniche di Ateneo (banche dati e periodici elettronici)?

- Tramite un corso all’utenza
- Da un collega /amico
- Con assistenza individuale di personale della biblioteca
- Autodidatta
- Non le uso

10. Indichi con un voto da 1 (= “molto insoddisfatto”) a 5 (“molto soddisfatto”) il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti (una risposta per ogni riga)

- | | | | | | |
|---|--|---|---|---|------------|
| - | Facilità di accesso e consultazione delle risorse elettroniche | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni di risorse elettroniche in caso di necessità, se ne ha fatto ricorso | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |
| - | Qualità decorsi sull’uso delle risorse elettroniche (se frequentati) | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 (non so) |

11. Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il personale sua biblioteca universitaria di riferimento

- Cortesia e disponibilità a fornire informazioni
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Competenza professionale
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Tempestività di risposta alle richieste via e-mail
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Esaustività/utilità delle risposte
1 2 3 4 5 0 (non so)

12. Indichi tra tutti gli aspetti sottoelencati i tre che a suo parere determinano maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria

- Orario di apertura
- Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico
- Presenza del servizio di prestito
- Presenza del servizio di fotocopiatura/riproduzione
- Carattere specialistico del patrimonio bibliografico
- Disponibilità dei libri di testo
- Servizio di prestito interbibliotecario/document delivery
- Numero posti a sedere
- Collocazione dei volumi a scaffale aperto
- Possibilità di consultare risorse elettroniche
- Personale competente e disponibile
- Qualità degli ambienti di lettura
- Numero di postazioni per l'accesso a internet
- Sito web della biblioteca
- Altro

13. Negli ultimi 6 mesi quali delle Biblioteche sottoelencate ha frequentato?

- Biblioteca Malatestiana – Cesena
- Biblioteca Ghirelli – Cesena
- Biblioteca Comunale “Marino Moretti” – Cesenatico
- Biblioteca Classense – Ravenna
- Biblioteca Oriani – Ravenna
- Biblioteca Comunale Saffi – Forlì
- Biblioteca Centro per la pace – Forlì
- Biblioteca Comunale Gambalunga - Rimini

14. 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 online di Ateneo, ecc.).

Quante volte ha usufruito di questi servizi negli ultimi 6 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

15. Oltre al catalogo elettronico di Ateneo esiste un'altra importante risorsa online per reperire materiale bibliografico in Romagna: il catalogo elettronico delle 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

16. Esprima eventuali suggerimenti e valutazioni relativamente alla sua biblioteca universitaria di riferimento