

2016

UNIVERSITA' DI BOLOGNA

Campus di Cesena, Forlì, Ravenna, Rimini



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

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



L'indagine è a cura di Elena Collina, Angela Maria Politi, Chiara Semenzato.

Si ringrazia vivamente per la collaborazione Giorgio Papa di ACRR - Settore Servizi Informatici – Campus di Ravenna.

Si ringraziano altresì Anna Maria Violi di DSAW, Filippo Turchini di ACCF - Settore Servizi Informatici – Campus di Forlì e Rita Patregnani di ACCF – Settore Servizi Bibliotecari, Marina Chiarini di ACRR - Settore Servizi Informatici — Campus di Rimini e tutti i colleghi delle biblioteche dei quattro Campus.

Aprile 2017

INDICE

1. Introduzione e metodologia
2. Risultati
 - 2.1. Schede compilate e rispondenti
 - 2.2. Caratteristiche dell'utenza
 - 2.3. Distribuzione territoriale dell'utenza e biblioteca di riferimento
 - 2.4. Analisi delle valutazioni
 - 2.4.1. Valutazione ambiente ed attrezzature
 - 2.4.2. Valutazione delle collezioni, loro accessibilità e servizi
 - 2.4.3. Valutazione dell'efficacia del lavoro del personale
 - 2.5. Motivi della fruizione della biblioteca
 - 2.6. Utilizzo delle Risorse Elettroniche
 - 2.7. Fattori di qualità
 - 2.8. Analisi della valutazione complessiva
 - 2.9. Confronto valutazioni docenti e studenti
3. Conclusioni

1. Introduzione e metodologia

L'indagine sul gradimento degli utenti rispetto alla qualità dei servizi bibliotecari dei Campus Universitari della Romagna è stata sistematicamente condotta con cadenza triennale (2007-2010-2013-2016). Ciò ha reso possibile comparare i dati rilevati nelle diverse edizioni e osservare le tendenze dell'utenza rispetto ai correttivi applicati negli anni e alla fisiologica evoluzione dei servizi stessi. In tal senso l'indagine di *customer satisfaction* ha seguito un percorso che consentisse di stabilire obiettivi, strumenti, attori, e quindi di monitorare la corretta attuazione del progetto, le relative azioni di supporto e le modalità di verifica dei risultati ottenuti.

L'indagine alla sua quarta edizione si presenta rinnovata soprattutto per la maggior attenzione rivolta a elementi quali:

- l'internazionalizzazione
- l'utilizzo delle risorse elettroniche
- la formazione

Gli obiettivi designati sono stati quelli di :

- raggiungere un maggior numero di rispondenti
- alleggerire l'impegno di tempo richiesto agli stessi
- verificare l'impatto delle azioni intraprese a seguito delle indagini precedenti
- raccogliere dati demografici significativi attraverso definizione di variabili individuali

Pur mantenendo come strumento di rilevazione il questionario somministrato unicamente online, si è deciso, relativamente alla ridefinizione del target, di proporre anche la versione in lingua inglese per raccogliere riscontri della comunità internazionale presente nelle nostre sedi. Inoltre si è provveduto a contenere il numero delle domande, a rivederne la terminologia superata, ad eliminare gli item non più attuali e a riformulare quelli risultati più problematici in un linguaggio più accessibile (i.e. le domande sui servizi di document delivery e prestito interbibliotecario).

Si è poi inserita una sezione generale finalizzata a delineare la tipologia di utente rispetto ad afferenza disciplinare e geografica, quest'ultima intesa sia come iscrizione e/o docenza (rientrava come scelta possibile anche Bologna), sia come frequenza bibliotecaria. Una volta indicata la biblioteca di riferimento, l'utente trovava la seconda sezione dove poteva esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto alle affermazioni proposte, utilizzando una scala a 5 passi, da 1 "in completo disaccordo", a 5 "assolutamente d'accordo", rientranti nelle tre zone classiche (disaccordo-neutra-accordo) della scala Likert.

Il metodo di lavoro si è avvalso dell'irrinunciabile collaborazione delle Aree dell'Ateneo quali AAGG e Cesia per programmare l'attivazione del questionario su FeedbackServer, il software di Ateneo utilizzato per creare il form e gestire la raccolta delle risposte. D'intesa con ASDD si è condiviso il mantenimento del format, oltre alla scala di valutazione omogenea rispetto alle edizioni precedenti per garantire il confronto e l'analisi del trend.

1.1 Tempi

Nella progettazione e realizzazione dell'indagine di customer si è cercato di seguire alcuni step fondamentali, cronologicamente correlati. Affinché l'iniziativa potesse risultare attiva nella seconda metà di maggio, periodo strategico per le presenze del target di riferimento, nel mese di marzo sono iniziate le prime fasi di revisione e aggiornamento del questionario utilizzato nell'ultima edizione, la stesura della prima bozza e il lavoro di traduzione in inglese. A fine aprile il questionario è stato poi testato, per verificarne contenuti e funzionalità.

Ai primi di maggio, ricevute le estrazioni della popolazione di riferimento (docenti, studenti, personale TA) con relativi indirizzi email, si è provveduto a preparare i testi per le comunicazioni capillari, sempre in doppia lingua, e ad inserire in "Studenti OnLine", per tutti gli studenti iscritti ai CdiS dei Campus della Romagna, l'avviso in inglese e italiano con le date di inizio e di fine dell'indagine: dall'11 al 31 Maggio 2016.

Il primo giugno le estrazioni, sia parziali per Campus sia complessive, erano disponibili.

1.2 Comunicazione

Parallelamente al processo di realizzazione dell'indagine, è stato necessario presidiare l'aspetto determinante per il successo della stessa e cioè la comunicazione interna ed esterna.

Internamente è utile diffondere l'idea di customer come buona prassi fatta di valori organizzativi, basati sui principi dell'orientamento all'utente, del miglioramento continuo. In tal senso è stato possibile contribuire a motivare il personale e a coinvolgerlo nella realizzazione del progetto, che per sua natura risulta trasversale. La comunicazione interna si rivela funzionale alla creazione di un clima costruttivo, volto a ricercare le cause e non le colpe di un eventuale disservizio.

La comunicazione esterna risulta fondamentale nel momento di pubblicizzazione e diffusione dell'indagine stessa, nel momento di restituzione dei risultati raccolti e di informazione sulle azioni che s'intende intraprendere per rispondere alle necessità segnalate e dunque per migliorare i servizi.

Nell'ambito del raccordo istituzionale dei settori comunicazione, sia per la proposta grafica sia per i testi delle mail (nelle due lingue previste) da inviare ai gruppi di riferimento, gli attori coinvolti sono stati i colleghi del Settore Comunicazione per il MultiCampus e per l'Ateneo, dell'Ufficio Comunicazione e Grafica del Campus di Rimini per la realizzazione della proposta grafica di banner, locandine e avvisi web (diversificati nelle intestazioni delle quattro realtà bibliotecarie dei Campus).

2. Risultati

2.1 Schede compilate e rispondenti

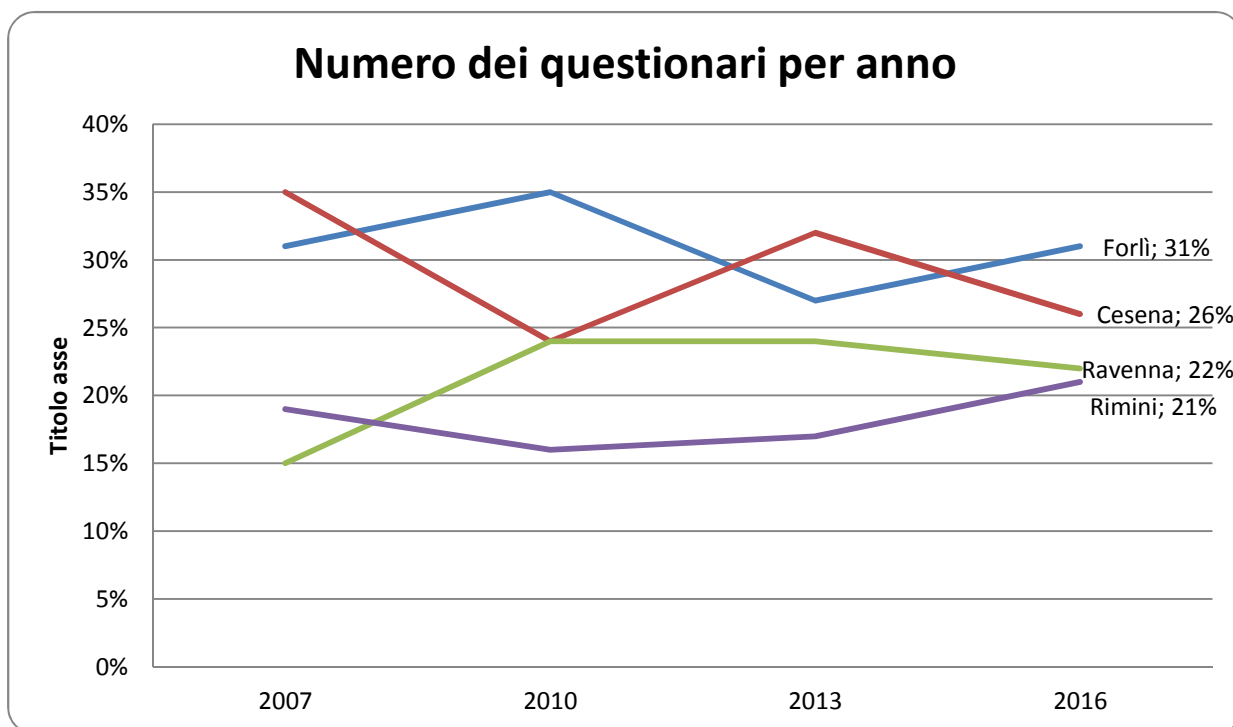
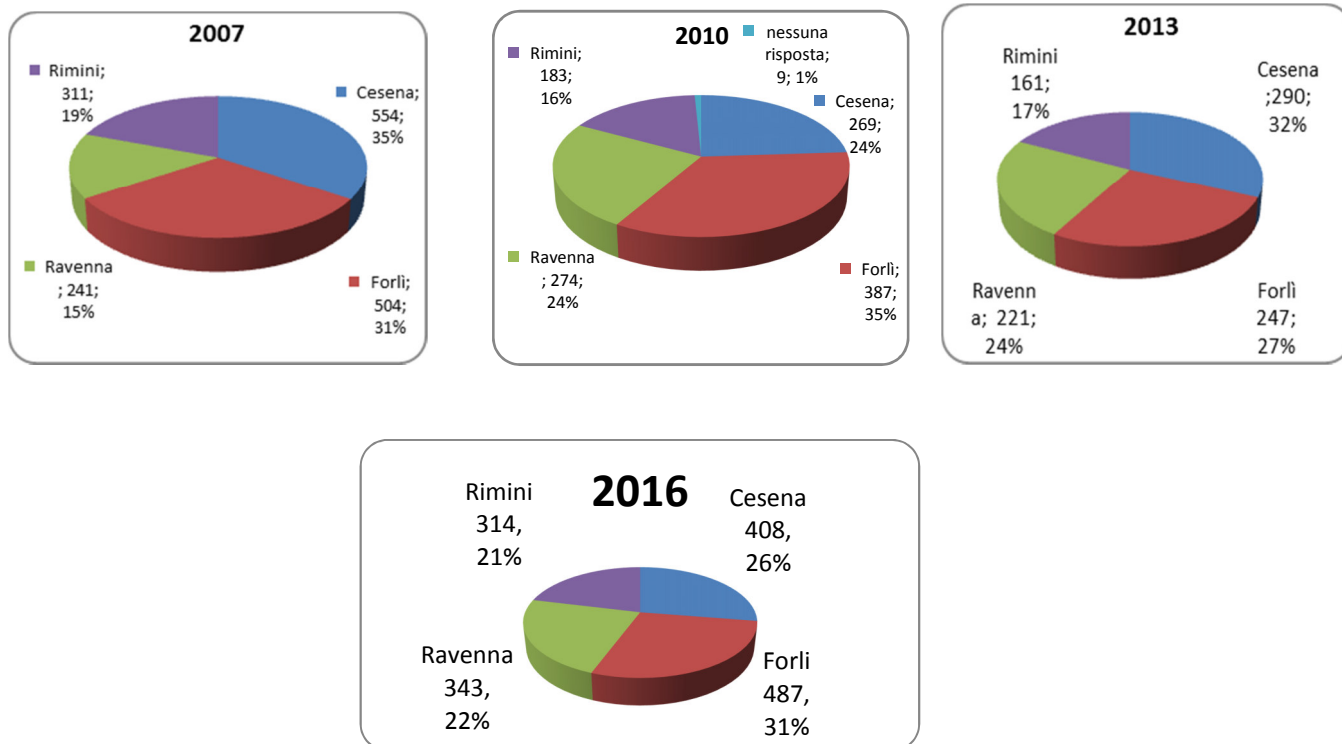
Il numero complessivo di questionari compilati dagli utenti dei quattro Campus Romagnoli nel 2016 è stato pari a **1552** (2007: 1610 ; 2010: 1122; 2013: 949). Aggregando i dati delle biblioteche per Campus, i questionari risultano così distribuiti:

Tabella 1: Rispondenti per Campus

	N. rispondenti	%
Forlì	487	31%
Cesena	408	26%
Ravenna	343	22%
Rimini	314	21%

Il grafico 1 visualizza poi le quantità di questionari compilati in ciascun Campus, confrontando il dato 2016 con quello delle indagini precedenti. La lettura comparata tra i diversi Campus evidenzia andamenti diversificati per ciascuno di essi. Il Campus di Ravenna mantiene un andamento pressoché costante nella percentuale dei rispondenti nel triennio (2010: 24%; 2013: 24%; 2016: 22%) seppur con una lieve flessione, il Campus di Forlì torna a rappresentare la percentuale di rispondenti più alta nel 2016 riportando valori migliori di quelli del 2013, dopo il brusco calo di quello stesso anno. Accade diversamente nel Campus di Cesena, dove invece, dopo un innalzamento dei rispondenti di 8 punti percentuale nel 2013 rispetto al 2010, si assiste ad un calo nel 2016 pari a 6 punti. Infine il Campus di Rimini che supera per la prima volta la soglia del 20% dopo aver registrato già un lievissimo innalzamento del numero dei rispondenti nel 2013.

Grafico 1: Numero di questionari compilati per Campus per anno e confronto tra le diverse rilevazioni



Nell'ultimo decennio l'Università italiana ha affrontato cambiamenti importanti: nel 2007 la tipologia di studenti comprendeva solo specialistica e triennale e non si era ritenuto di voler quantificare i

due gruppi. Con la diversificazione dell'offerta didattica, a partire dal 2010, si era poi dovuto suddividere la popolazione studenti in quattro diverse tipologie. L'analisi delle diverse tipologie di utenti che hanno partecipato alla rilevazione, mostra quindi come anche nel tempo sia cambiata la distribuzione dei partecipanti, così come è possibile rilevare dalla Tabella 2.

Tabella 2: ripartizione dei rispondenti per tipologia d'utenza

	2016		2013		2010		2007	
	valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Studente V. Ord.			3	0,3%	17	1,5%		
Studente triennale			428	45,1%	447	39,8%		
Studente specialistica	1241	80,0%	32	3,4%	106	9,4%	1396	86,7%
Studente magistrale			286	30,1%	263	23,4%		0,0%
Assegnista/borsista	18	1,2%	27	2,8%	71	6,3%	81	5,0%
Tutor			3	0,3%		0,0%		0,0%
Ricercatore	53	3,4%	72	7,6%	80	7,1%		0,0%
Professore 1.a fascia			47	5,0%	36	3,2%	64	4,0%
Professore 2.a fascia	142	9,1%	26	2,7%	45	4,0%		0,0%
Personale TA	72	4,6%	25	2,6%	42	3,7%	31	1,9%
Altro	26	1,7%				0,0%	33	2,0%
Non ha risposto					15	1,3%	5	0,3%
TOTALE	1.552	100%	949	100%	1.122	100%	1.610	100%

Per semplificare e rendere comparabili le serie di dati dal 2013 al 2016, si è preferito sommare tra loro le diverse utenze in macrocategorie tipologiche, ed esemplificare il risultato nella Tabella 3.

Tabella 3: Ripartizione sintetica per tipologia di utenti

	2016		2013		2010		2007	
	Valori assoluti	Valori %	Valori assoluti	Valori %	Valori assoluti	Valori %	Valori assoluti	Valori %
studenti	1241	80	749	78,9	833	74,2	1396	86,7
docenti	213	13,7	175	18,5	232	20,7	145	9,1
TA	72	4,6	25	2,6	42	3,7	31	1,9
altro	26	1,7			15	1,3	38	2,3
TOTALE	1552	100%	949	100%	1122	100%	1610	100%

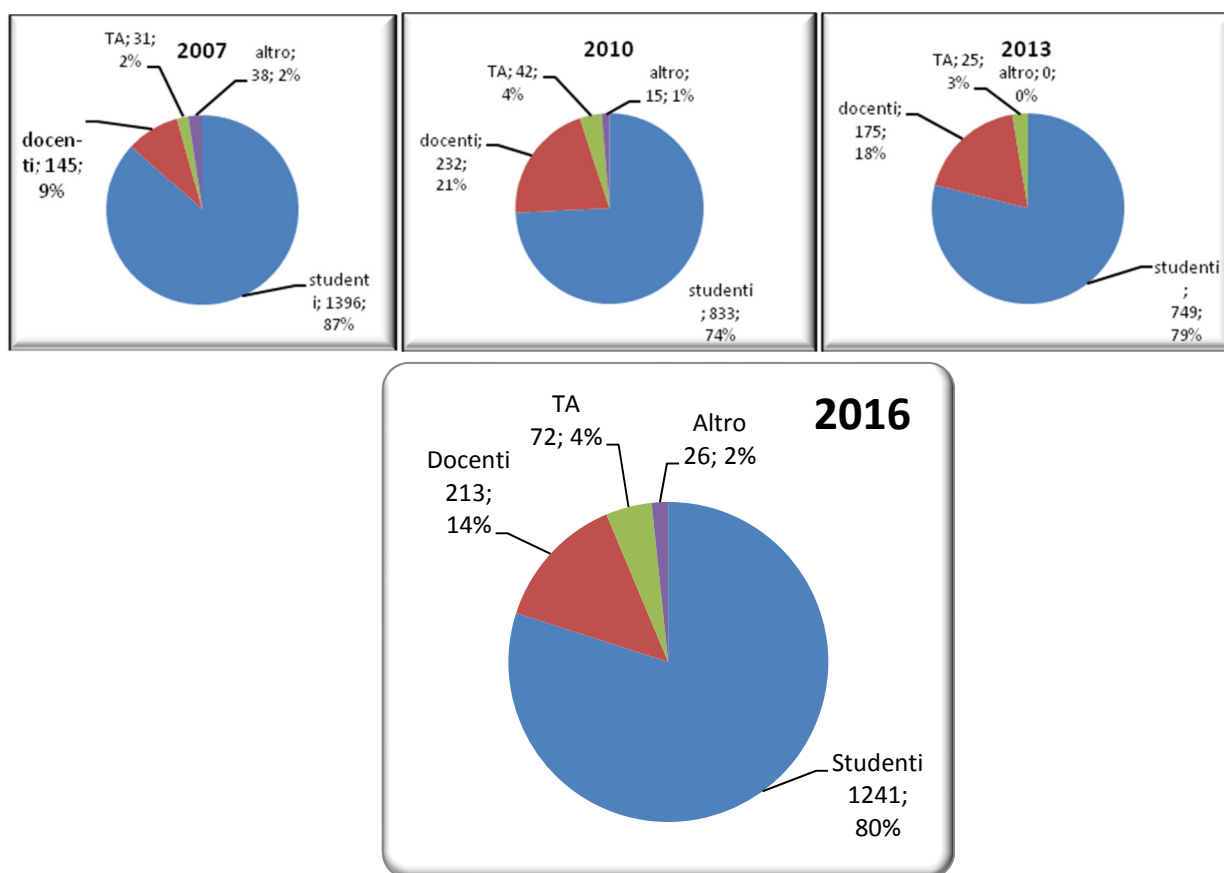
Comparando tra loro i risultati nei diversi anni, si osserva il costante aumento proporzionale, seppur lieve, degli studenti rispetto ai docenti, nelle ultime tre edizioni rispetto alla prima. Il dato è piuttosto interessante perché dimostra che la bassa partecipazione dei docenti non dipende dalla modalità di somministrazione del questionario, che negli anni è passata da cartacea ad elettronica con invio di URL a docenti e studenti, all'indirizzo di posta elettronica istituzionale. Occorrerà dunque indagare meglio la causa di tale calo di partecipazione da parte del corpo docente.

Degno di nota l'aumento marcato del numero dei questionari compilati dal personale TA soprattutto nelle ultime due edizioni, dato che probabilmente rivela un'accresciuta consapevolezza del

valore della customer come utile buona prassi condivisa e partecipata e un probabile aumento di utilizzo dei servizi bibliotecari e delle risorse elettroniche da parte di questo cluster.

In conclusione si può affermare che la risposta complessiva dell'edizione 2016 sia stata molto buona in termini di valori assoluti dopo il dato 2013 che aveva registrato la risposta più bassa di tutte le edizioni. Il risultato positivo della partecipazione studentesca ci conforta nella scelta di comunicazione che, per contenere un'ulteriore perdita di rappresentatività, è stata rafforzata grazie allo spazio StudentiOnline e alla versione inglese.

Grafico 2: Rappresentazione a torta dei docenti, studenti e personale tecnico amministrativo nelle diverse indagini



2.2 Caratteristiche dell'utenza

La nostra indagine, equamente orientata all'utente e al servizio, parte dai bisogni dell'utenza per poi cercare di produrre un servizio che la soddisfi. La conseguente strategia è finalizzata a dar vita a delle iniziative che consentano di migliorare nel confronto costante non competitivo, coniugando la visione soggettiva a dati oggettivi, su base temporale storicizzata mediante il questionario.

Una novità del questionario 2016 risiede nella prima sezione che intende concentrarsi su aspetti cruciali quali:

- l'esistenza di nuovi utenti : proponendo il questionario in lingua inglese
- l'evoluzione degli utenti : indagando l'utilizzo di nuove risorse attraverso nuove competenze
- l'emergere di bisogni o comportamenti nuovi

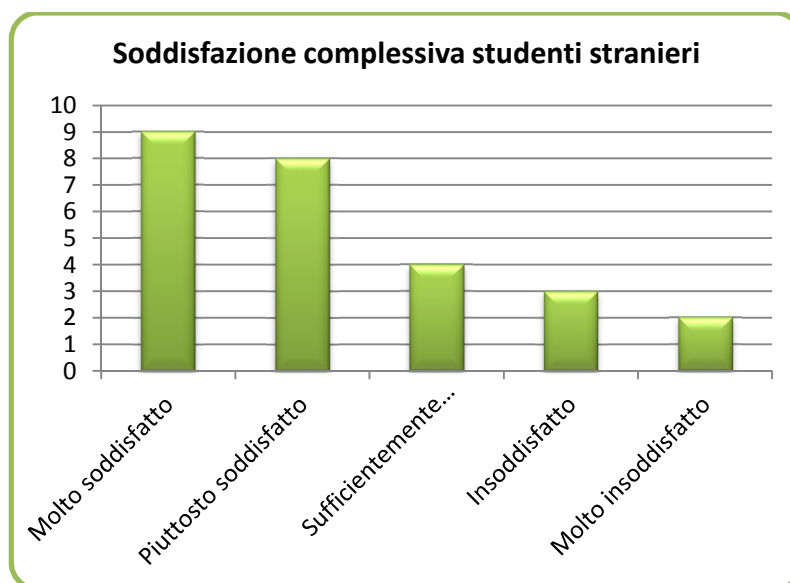
tenendo conto dell'appartenenza disciplinare e territoriale degli utenti per analizzare eventuali comportamenti diversificati sulla base di queste variabili.

In particolare ci si è concentrati sulla segmentazione dell'utenza in base alla disciplina, alla distribuzione sul territorio incrociandola con la biblioteca di riferimento. Ciò al fine di rafforzare le proprie strategie di maggior efficacia (punti di forza Vs debolezza) dell'offerta, nonostante la notevole variabilità nelle richieste per favorire la fidelizzazione.

I rispondenti in inglese sono tutti studenti, e la loro percentuale è pari al 2,09% degli studenti totali rispondenti. Degli stranieri quasi il 20% dei rispondenti frequenta la biblioteca quotidianamente e il 70,6% di tutti i rispondenti si dice complessivamente molto soddisfatto o piuttosto soddisfatto.

Di seguito nel grafico 3 si presenta la soddisfazione complessiva dei rispondenti stranieri in valori assoluti, tutti studenti.

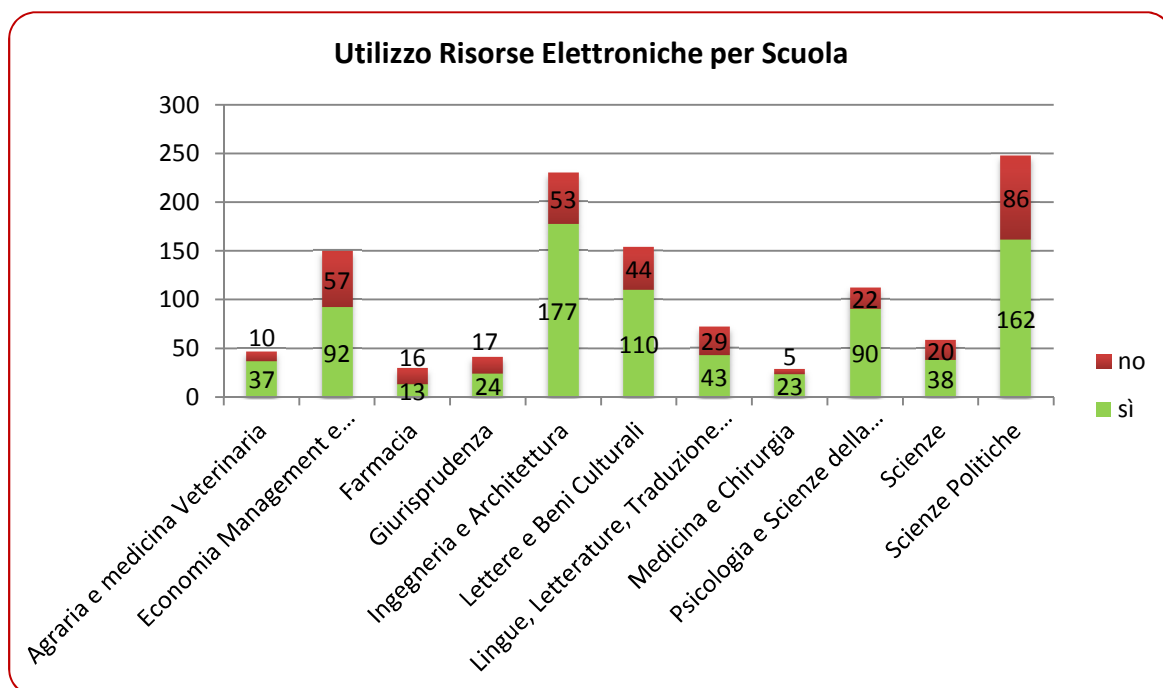
Grafico 3: soddisfazione complessiva degli studenti stranieri



Interessante il dato relativo all'utilizzo delle risorse elettroniche per Scuola, indipendentemente dal Campus di appartenenza. Riteniamo che tale dato possa aiutare a comprendere meglio le caratteristiche degli studenti rispondenti, perché permette di indagare l'utilizzo da parte loro delle RE (Risorse

elettroniche) che rappresentano un importante investimento del budget complessivo destinato alle biblioteche.

Grafico 4: Utilizzo risorse elettroniche per Scuola



Quanto all'analisi di eventuali nuovi bisogni abbiamo preso in considerazione gli oltre 400 commenti registrati (443 su 1552, pari al 28,5%) osservandoli distintamente tra quelli forniti dalla popolazione studentesca e quella docente. In generale le segnalazioni degli studenti chiedono ampliamento orario di apertura, incremento numero di copie di testi d'esame e maggior numero di spazi fruibili (postazioni, armadietti...). I docenti lamentano i lunghi tempi di acquisizione dei volumi, criticità che sappiamo aver interessato tutto l'Ateneo per ragioni indipendenti dalle biblioteche. Degno di nota il cluster dei ricercatori che sia nei commenti, sia nelle valutazioni complessive, risulta essere quello maggiormente soddisfatto e che suggerisce la frequentazione dei corsi sull'uso delle risorse elettroniche e l'ampliamento delle collezioni per offrire agli studenti gli strumenti utili per iniziare a fare ricerca.

2.3 Distribuzione territoriale dell'utenza e biblioteca di riferimento

Il questionario 2016 chiedeva di indicare la città del MultiCampus (Bologna compresa) in cui si era iscritti, se fosse stata rispettata la condizione di appartenenza precedente: "Studente/Studentessa". Le città erano poi seguite dalle Scuole che trovano sede in esse e che andavano selezionate per indicare l'appartenenza disciplinare. Nel caso dei docenti la domanda A03 chiedeva a quale Dipartimento afferissero. Infine, per tutti gli utenti, la domanda A04 chiedeva: Quale delle seguenti Biblioteche dei Campus della Romagna frequenta abitualmente considerandola la sua biblioteca di riferimento?

Il Grafico 5 e il Grafico 6 visualizzano la quasi totale corrispondenza tra la distribuzione territoriale degli studenti iscritti e la loro scelta di biblioteca di Campus come struttura di riferimento per la regolare attività di studio.

Grafico 5: Distribuzione tra città e studenti iscritti dei rispondenti al quesito (1237)

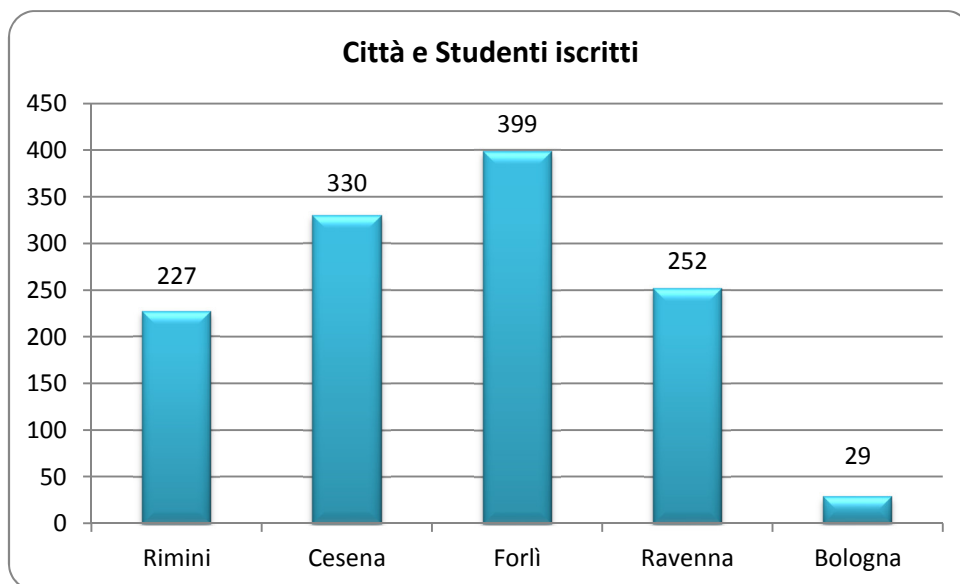
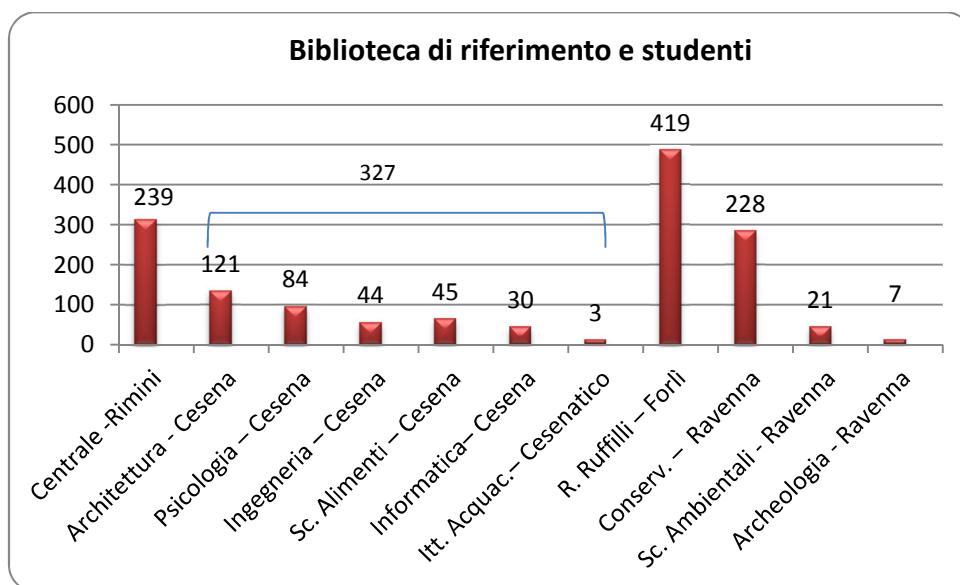


Grafico 6: Biblioteca di riferimento e studenti



Per quanto riguarda il cluster “Docenti”, su 213 rispondenti, 191 hanno indicato l’afferenza al Dipartimento. Di questi 191 tutti hanno indicato una biblioteca di riferimento.

Osservando le afferenze disciplinari (Grafico 7: dipartimento di afferenza e docenti) e considerando i Corsi presenti sui territori esaminati, si può affermare che ci sia concordanza tra le due variabili e considerarla un buon indicatore del senso di appartenenza per il cluster docenti.

Grafico 7: dipartimento di afferenza e docenti

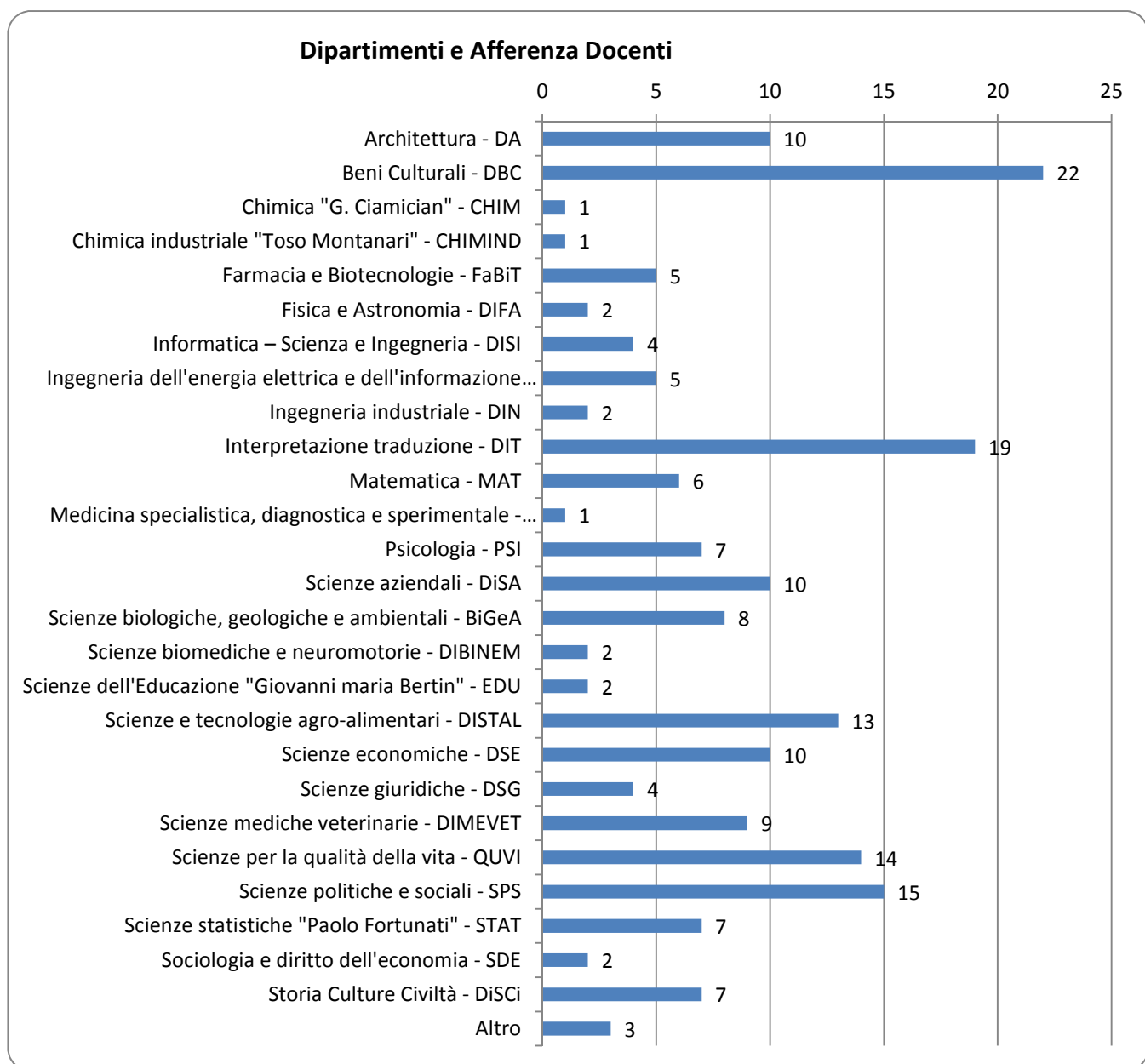
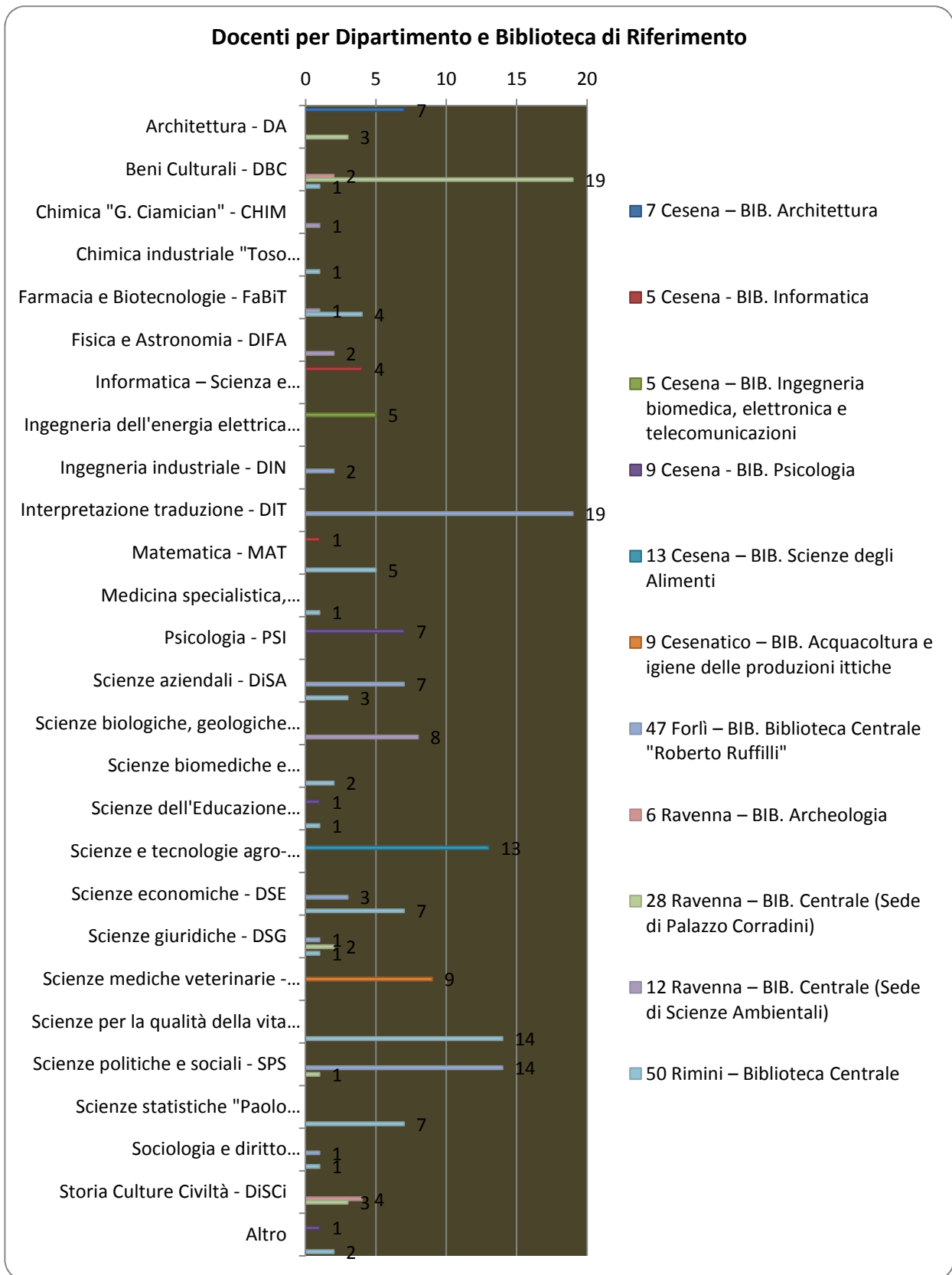


Grafico 8: Docenti per Dipartimento e Biblioteca di riferimento



Infine abbiamo la fotografia di come gli iscritti in ogni Campus (Bologna compresa) abbiano indicato la biblioteca di riferimento. Da tale immagine emerge un forte tasso di penetrazione nel territorio dei servizi dedicati ai propri studenti.

Grafico 9: Iscritti a Cesena e Biblioteca di riferimento

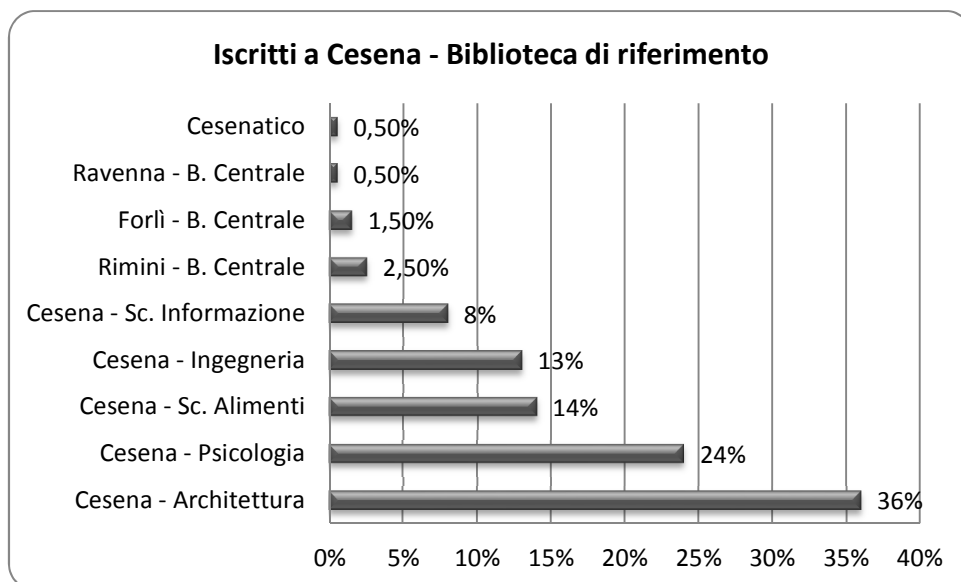


Grafico 10: Iscritti a Forlì e Biblioteca di riferimento

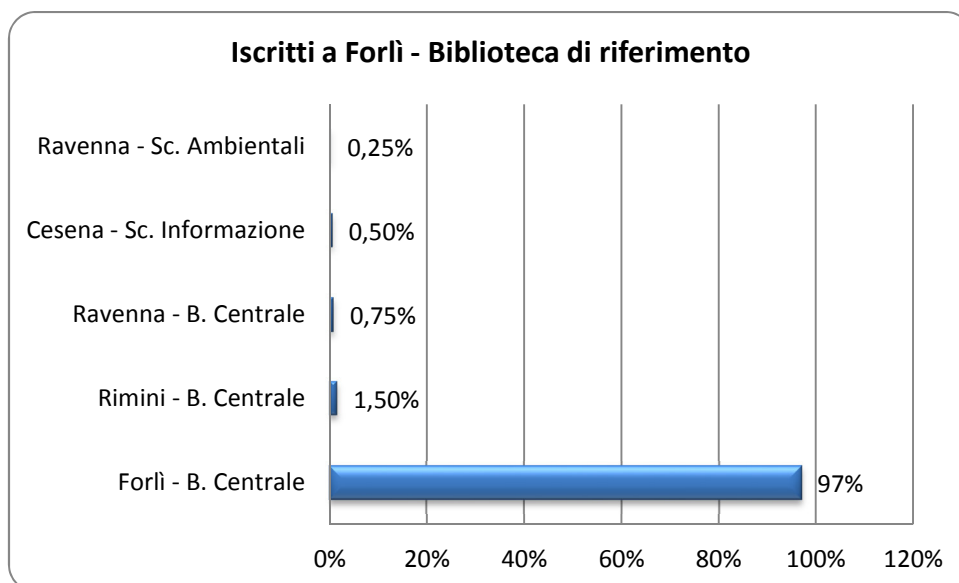


Grafico 11: Iscritti a Ravenna e Biblioteca di riferimento

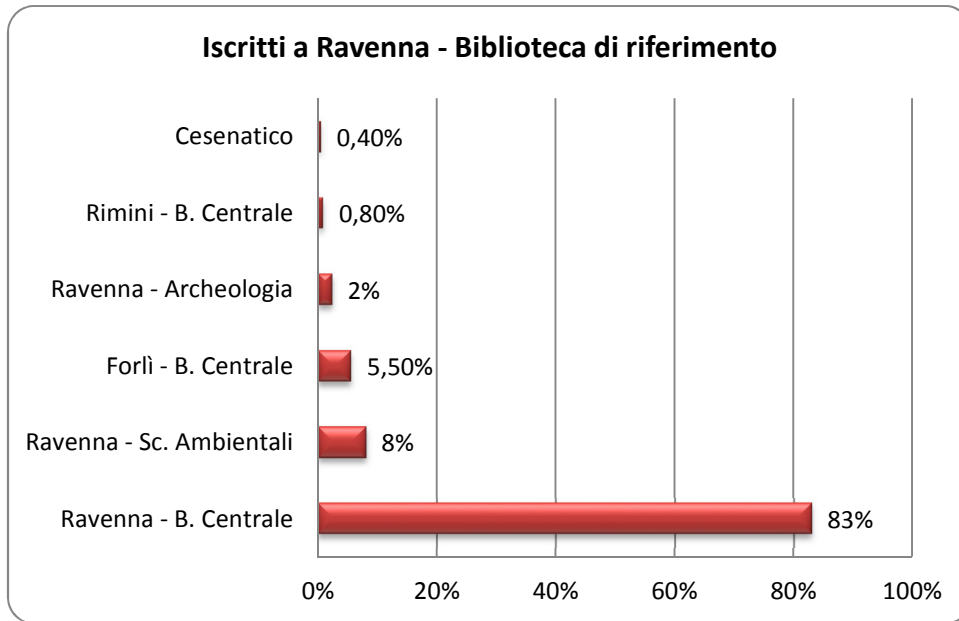


Grafico 12: Iscritti a Rimini e Biblioteca di riferimento

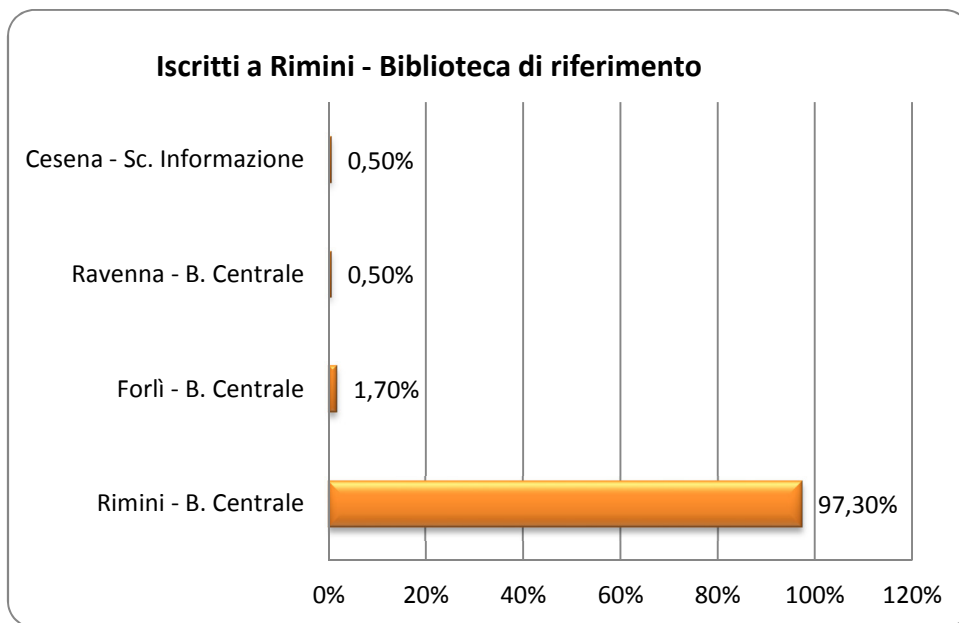
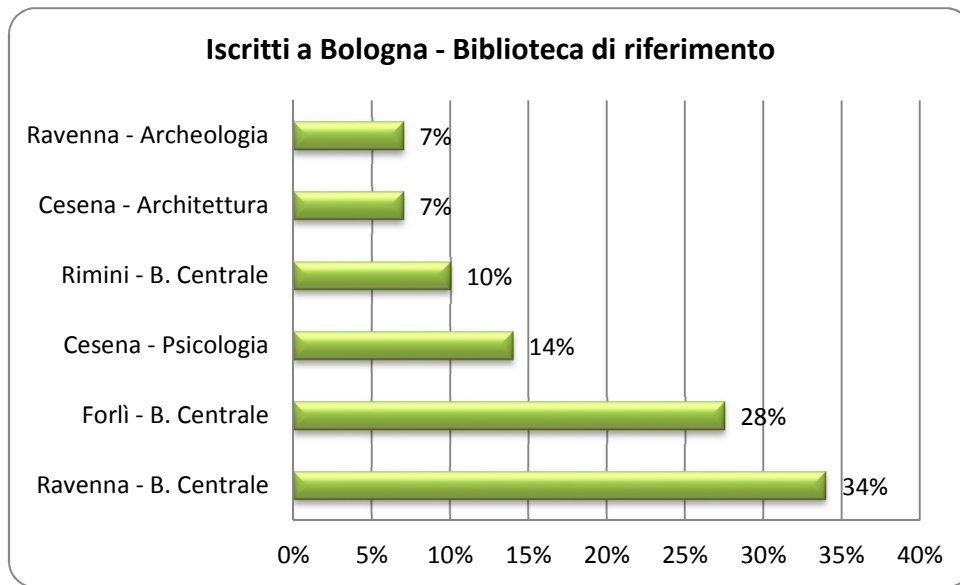
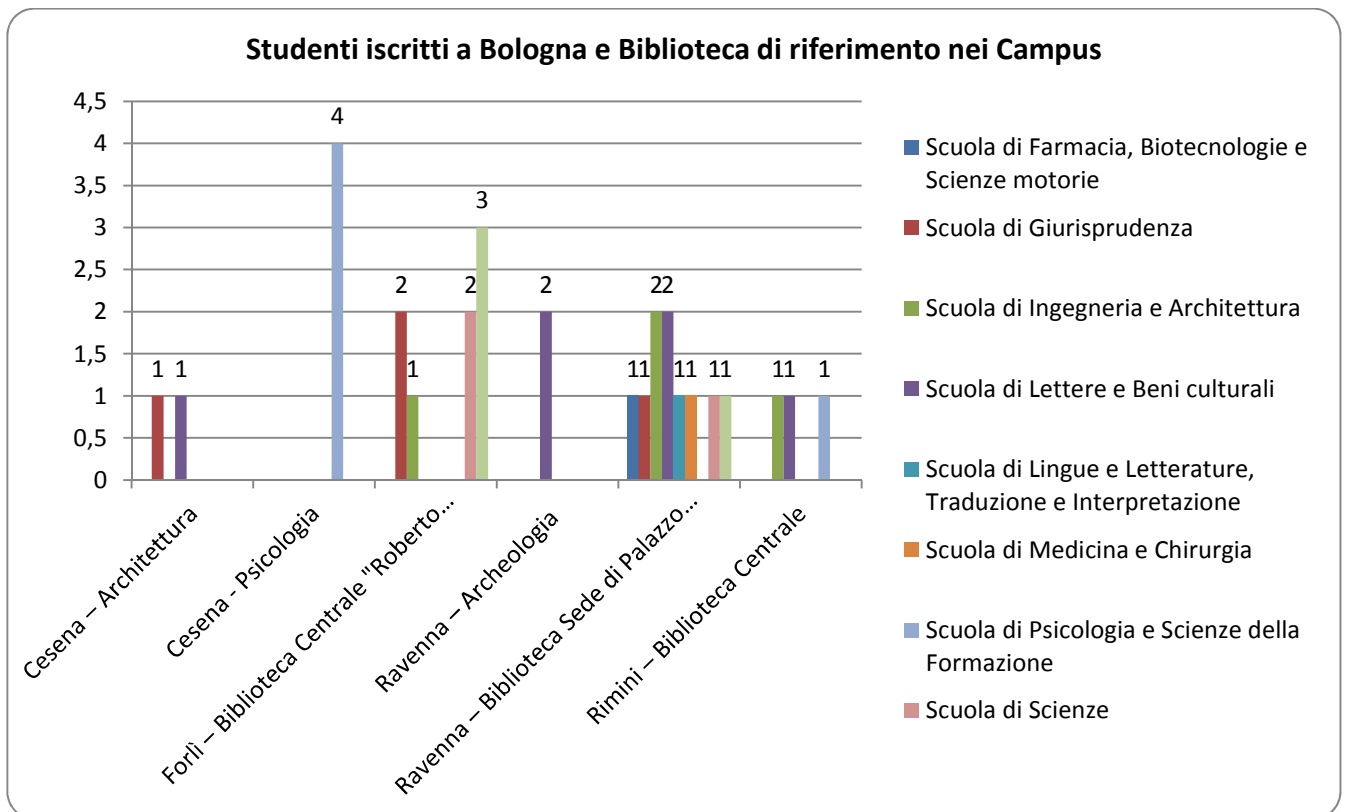


Grafico 13: Iscritti a Bologna e Biblioteca di riferimento



La ripartizione sulle diverse biblioteche di Campus dei 29 studenti che risultano iscritti a Bologna ricade in maniera interessante per il 34% su Ravenna precisamente sulla sede Centrale di Palazzo Corradini. Pur trattandosi in termini assoluti di quote minime, riteniamo possa avere un significato eloquente per una città “decentrata” come Ravenna, perché è trasversale rispetto alle discipline.

Grafico 14: Studenti iscritti a Bologna e Biblioteca di riferimento nei Campus



2.4 Analisi delle valutazioni

2.4.1 Valutazione ambiente ed attrezzature

Il gradimento dell'orario di apertura delle sedi ha avuto una flessione dello 0,30 rispetto al 2013 (3,72 Vs 4,02), ed addirittura i livelli di soddisfazione sono inferiori a quelli del 2007, quando la valutazione generale si era attestata ad un valore del 3,78.

Analizzando i dati nello specifico, si nota che rispetto al 2013, nel 2016 sono più che raddoppiati gli utenti che si dichiarano molto insoddisfatti dell'orario di apertura (7,3% Vs 3,5%) ed altrettanto gli insoddisfatti (6,6% Vs 10,8%). Restano pressoché stabili le percentuali degli utenti sufficientemente e piuttosto soddisfatti.

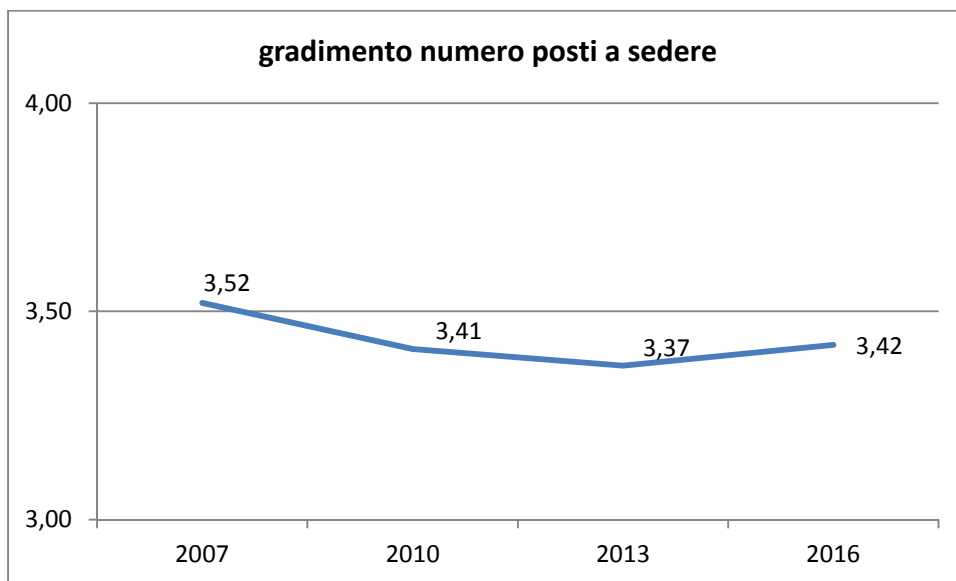
Tabella 4: quesito B01 Orario di apertura

	2016		2013		2010	2007
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %		
1 (molto insoddisfatto)	114	7,3%	33	3,5%		
2 (insoddisfatto)	168	10,8%	63	6,6%		
3 (sufficientemente soddisfatto)	202	13,0%	139	14,6%		
4 (piuttosto soddisfatto)	601	38,7%	317	33,4%		
5 (molto soddisfatto)	451	29,1%	381	40,1%		
Non so		0,0%	16	1,7%		
Non ha risposto	16	1,0%				
Totale	1552	100%	949	100%		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,72		4,02		3,90	3,78

Con molta probabilità tale flessione è dovuta alla criticità che si è manifestata nel Campus di Cesena, come si può rilevare anche dalle risposte alle domande aperte che dimostrano come la riduzione dell'orario di apertura delle sedi cesenati sia stato vissuto in modo negativo da parte degli utenti.

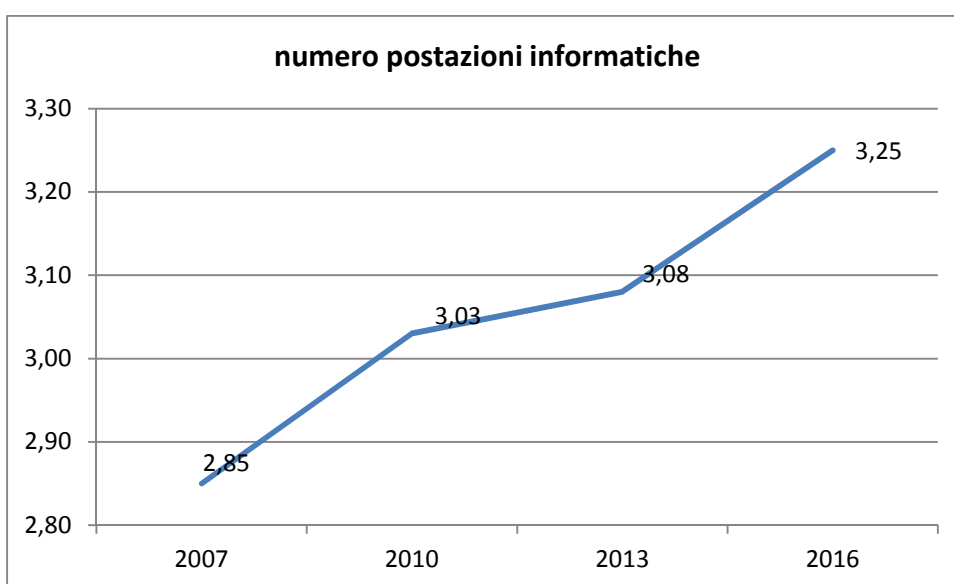
Questa valutazione insufficiente non si riflette però sul gradimento del numero dei posti a sedere del quale gli utenti si ritengono sufficientemente soddisfatti durante il corso di tutte e quattro le rilevazioni. Il dato, infatti, è piuttosto stabile a partire dal 2007, come è possibile verificare dal grafico riportato di seguito:

Grafico 15: Gradimento numero posti a sedere



Quest'ultima rilevazione rileva poi che i frequentatori delle biblioteche apprezzano ciò che è stato fatto in questi anni per aumentare il numero di postazioni informatiche e la loro qualità. Il gradimento per il numero di postazioni infatti aumenta dello 0,17% (3,25 Vs 3,08) dal 2013 al 2016, tuttavia il dato è ancora più rilevante se si prende in considerazione l'intera scansione temporale delle rilevazioni dal 2007 ad oggi, perché il gradimento è migliorato di 0,4, trasformando l'insoddisfazione per il servizio in una soddisfazione sufficiente a dimostrazione che gli investimenti effettuati per le attrezzature informatiche hanno trovato riscontro negli utenti, così come si nota nel Grafico 16:

Grafico 16: Gradimento numero postazioni informatiche



Anche la valutazione della qualità delle attrezzature informatiche ha ricevuto un miglioramento di 0,25 rispetto al 2013 (3,35 Vs 3,10), sebbene sia in diminuzione rispetto alla valutazione ottenuta nel 2007 (3,54) ma questo andamento è legato all'obsolescenza delle attrezzature.

E' migliorato anche il gradimento per la silenziosità degli ambienti, che aumenta di uno 0,11% rispetto al 2013 (3,75 Vs 3,64) dimostrando così che gli interventi logistici effettuati nell'arco del triennio hanno contribuito a migliorare la qualità acustica delle sale di studio.

2.4.2 Valutazione delle collezioni, loro accessibilità e servizi

Da quest'anno si è deciso di chiedere agli utenti di esprimere il proprio parere circa l'aggiornamento delle pagine web delle Biblioteche. Come prima rilevazione, si riscontra una valutazione media di sufficiente soddisfazione (3,73), sebbene il posizionamento del 60,1% dei rispondenti ponga la propria valutazione tra il piuttosto e il molto soddisfatto. Si dovrà lavorare per migliorare questo parametro, cogliendo gli stimoli che provengono dagli utenti che non sono ancora totalmente soddisfatti (5,7%) dalla tempestività dell'aggiornamento delle pagine web delle biblioteche.

Tutti i parametri che riguardano qualità, quantità, aggiornamento e stato di conservazione del materiale bibliografico sono in netto calo rispetto alla rilevazione del 2013, seppure con un valore intorno allo 0,10. La situazione che si è determinata con il blocco degli acquisti di materiale bibliografico, stante la situazione dei fornitori in gara e la mancata fornitura dei testi in programma d'esame, viene segnalata dagli utenti, che valutano con minore soddisfazione tali aspetti del servizio.

Tabella 5: valutazione delle collezioni

	2016	2013
Qualità e quantità del materiale bibliografico	3,89	3,99
Aggiornamento e adeguamento del materiale bibliografico	3,77	3,89
Disponibilità di più copie di libri di testo	3,42	3,42
Stato di conservazione del materiale bibliografico	3,94	4,05

E' probabile che tale aspetto influenzi la valutazione anche delle attività collaterali, come facilità del recupero dei materiali dagli scaffali, tempi di attesa per materiale a deposito e procedure e durata del prestito: le valutazioni che ne sono state date nel 2016 sono inferiori alla rilevazione precedente, ma tutti questi aspetti sono invariati nelle biblioteche dei Campus rispetto al 2013.

Tabella 6: accessibilità e servizi

	2016	2013
Facilità di recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili	3,81	3,88
Tempi di attesa per materiale a deposito non direttamente accessibile	3,70	3,98
Procedure del prestito	3,99	4,24
Durata del prestito	3,51	3,59
Procedure di prestito per materiale richiesto ad altre biblioteche	3,60	3,95

2.4.3 Valutazione dell'efficacia del lavoro del personale

Sebbene la competenza professionale del personale bibliotecario non sia messa in discussione, si segnala un leggero calo della valutazione di questo aspetto, tanto che si passa da una piena soddisfazione del 2013 ad una soddisfazione sufficiente – seppur di poco - del 2016 (3,97 Vs 4,12). Cala invece di un quarto la valutazione della qualità dell'assistenza del bibliotecario durante la consultazione in caso di necessità (3,93 Vs 4,20) e tale aspetto va messo in relazione con l'insoddisfazione circa l'orario di apertura delle sedi. Evidentemente manca l'occasione di poter avere un supporto dai bibliotecari se le sedi non hanno un orario di apertura soddisfacente.

E' considerata invece soddisfacente la competenza professionale del personale di Biblioteca, anche rispetto al 2013 (3,97 Vs 4,12), così come la tempestività di risposta alle richieste effettuate sia in sede che da remoto (3,92), valutazione inserita a partire da questa rilevazione.

2.5 Motivi della fruizione delle biblioteche

Si conferma, anche nel 2016, la tendenza emersa negli anni precedenti, che vede come principale motivo di fruizione delle biblioteche l'utilizzo delle collezioni (prestito esterno e consultazione). Si nota, comunque, una leggera flessione rispetto al 2013; in tutto l'Ateneo, infatti, è stato registrato un calo generale dei prestiti effettuati, che potrebbe essere spiegato, per alcuni Campus, in parte con la diminuzione delle tesi e degli elaborati finali richiesti agli studenti, in parte con l'affermarsi di modalità diverse di consultazione del materiale per gli esami (aumentano le dispense e il materiale online). A conferma di questa tendenza, permane importante (terzo posto) l'utilizzo delle biblioteche per studiare materiale proprio, che vede un aumento percentuale rispetto al 2013 (22,4% Vs 19,8%), nonché la necessità di effettuare ricerche bibliografiche (9,0% Vs 8,7%).

Stabili risultano le altre motivazioni per cui ci si reca in biblioteca. Al quinto posto rimangono prestito interbibliotecario e fornitura di documenti da altre biblioteche, in leggero aumento, a testimonianza dell'utilità del servizio fornito agli utenti istituzionali. Al sesto posto troviamo la possibilità di incontrare altre persone, in aumento rispetto al 2013 (anno nel quale questa voce si trovava all'ultimo posto), motivazione che sottolinea come la biblioteca sia sempre un luogo di socializzazione per gli studenti dei Campus. Infine all'ultimo posto troviamo "navigare in Internet". Oramai quasi tutti gli utenti posseggono dispositivi personali che rendono meno pressante il bisogno di utilizzare i computer della biblioteca per navigare in rete. Inoltre, la possibilità di accedere alle risorse di Ateneo anche da remoto, permette agli utenti di usufruire di queste risorse in ogni momento della giornata, non vincolandoli agli orari delle biblioteche.

Tabella 7: Ragioni per cui ci si reca più spesso in biblioteca

	2016		2013		2010 ¹		2007	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Prendere in prestito materiale della biblioteca	1051	29,6%	654	31,1%	776	69,8%	830	54,9%
Consultare materiale della biblioteca	842	23,7%	513	24,4%	628	56,5%	862	57,0%
Studiare materiale proprio	794	22,4%	416	19,8%	446	40,1%	741	49,0%
Fare ricerche bibliografiche	318	9,0%	182	8,7%	270	24,3%	370	24,5%
Richiedere prestito di materiali proveniente da altre biblioteche	248	7,0%	142	6,8%	182	16,4%	118	7,8%
Incontrare altre persone	185	5,2%	96	4,6%	119	10,7%	174	11,5%
Navigare in Internet	114	3,2%	98	4,7%	162	14,6%	354	23,4%
Fotocopie							12	0,8%
Altro					62	5,6%	43	2,8%

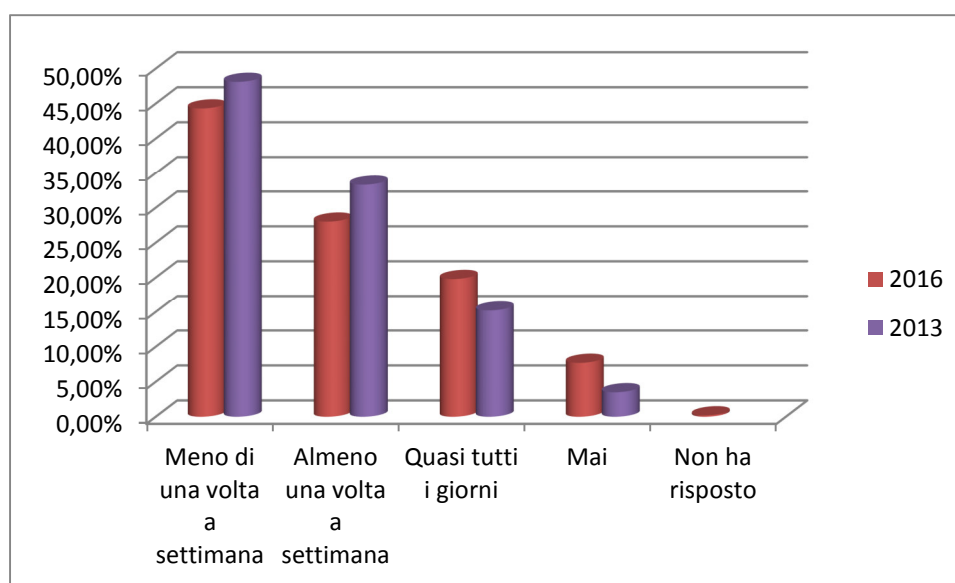
Le motivazioni sull'uso delle biblioteche possono, ancora una volta, essere lette congiuntamente ai dati relativi alla frequenza con cui ci si reca in biblioteca (tabella 8 e grafico 17). Il 47,8 % degli utenti si reca in biblioteca quasi tutti i giorni o almeno una volta a settimana (Vs il 48,5 % del 2013). Si tratta, con ogni probabilità, proprio di quegli studenti che hanno bisogno di studiare per gli esami e che quindi utilizzano la biblioteca per prendere in prestito o consultare materiale bibliografico o per studiare proprio materiale.

Tabella 8: Frequenza con cui ci si reca in biblioteca

	2016		2013	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Meno di una volta a settimana	688	44,3%	456	48,1%
Almeno una volta a settimana	434	28,0%	316	33,3%
Quasi tutti i giorni	308	19,8%	144	15,2%
Mai	119	7,7%	33	3,5%
Non ha risposto	3	0,2%		
Totale	1552	100%	949	100%

¹ Occorre precisare che nel 2010 e nel 2007 era possibile dare più risposte.

Grafico 17: Frequenza con cui ci si reca in biblioteca



2.6 Utilizzo delle risorse elettroniche

Nella rilevazione 2016 sono state aggiunte due domande, riguardanti l'utilizzo delle risorse elettroniche, che non erano presenti nei questionari degli anni precedenti. La prima riguarda l'utilizzo o meno delle risorse elettroniche (tabella 9). Le risposte evidenziano come la grande maggioranza degli utenti (72,4 %) utilizzi tali strumenti. Se da una parte è scontato che i docenti usino tali fonti per la ricerca, l'alta percentuale dimostra che, sempre più, anche gli studenti fanno ricorso al materiale online messo a disposizione dall'Ateneo per lo studio. Come evidenziato precedentemente, diminuiscono i prestiti, e dunque l'utilizzo delle fonti cartacee (meno libri in programma d'esame e più dispense o articoli, niente più tesi alla fine delle triennali per alcuni corsi di studio), apparentemente a vantaggio delle risorse elettroniche.

Tabella 9: Utilizzo risorse elettroniche in biblioteca

		2016	
		Valori assoluti	Val. %
Sì		1124	72,4%
No		415	26,7%
Non risponde		13	0,8%
Totale		1552	100,0%

La seconda domanda riguarda il tipo di fonte utilizzata (Tabella 10). Al primo posto troviamo le banche dati online, seguite dai motori di ricerca. Il dato è confortante. L'ingente investimento dell'Ateneo nelle banche dati, e nelle risorse elettroniche in generale, viene premiato dall'utilizzo che di queste risorse viene fatto da docenti e studenti. Il dettaglio delle risposte, suddivise per classi di appartenenza, evidenzia

come docenti e ricercatori utilizzino prevalentemente le banche dati e le riviste online, e solo come terza scelta i motori di ricerca. Gli studenti, invece, utilizzano prevalentemente le banche dati e i motori di ricerca e in terza battuta i materiali open access, ipoteticamente i materiali per i corsi messi a disposizione dai docenti.

Scarso invece il ricorso alle collezioni di e-books dell'Ateneo. L'esperienza ci dice che questo materiale appare poco visibile per gli utenti. Queste risorse, che cominciano ora ad essere catalogate nel catalogo collettivo, fino a poco tempo fa non venivano trovate dall'utente con facilità. Inoltre appare tuttora preferibile, per gli utenti, studiare in formato cartaceo piuttosto che elettronico. Sembra di poter affermare che, mentre c'è un ricorso massiccio alla lettura di testi brevi in formato online (articoli, dispense etc.), per testi di una certa consistenza in preparazione di un esame, gli studenti preferiscano il formato cartaceo per la maggior concentrazione e la migliore facoltà mnemonica.² Questo dovrà far riflettere sulla politica di acquisizioni dell'Ateneo e sulla visibilità di queste fonti.

Tabella 10: Risorse elettroniche utilizzate

	2016	
	Valori assoluti	Val. %
Banche dati online	685	32,4%
Motori di ricerca	617	29,2%
Riviste elettroniche	387	18,3%
Materiale open access	294	13,9%
E-books	132	6,2%
Totale	2115	100%

Rispetto alla domanda riguardante il modo in cui si è appreso l'utilizzo delle risorse elettroniche di Ateneo, colpisce il fatto che ben il 28,0 % degli utenti non risponda (tabella 11 e grafico 18). Se raffrontiamo i dati 2016 con quelli del 2013, vediamo che ora nessuno afferma di non usare tali risorse, come aveva risposto il 14,6% nel 2013, ma non dichiarano come hanno imparato.

Tra coloro che hanno risposto, quasi la metà (47,4 %) ha imparato da autodidatta. Il dato è in aumento rispetto al 2013 e potrebbe essere spiegato con il fatto che gli studenti, ormai nativi digitali, preferiscono navigare da soli, anche all'interno delle risorse elettroniche di Ateneo, e ricorrere al bibliotecario solo in occasione di ricerche bibliografiche più complesse. Soltanto il 10 % dei rispondenti dichiara di aver imparato tramite assistenza da parte del personale della biblioteca. Ha seguito dei corsi specifici solo il 7,2 % dei rispondenti (ma a questo proposito sarebbe interessante un approfondimento

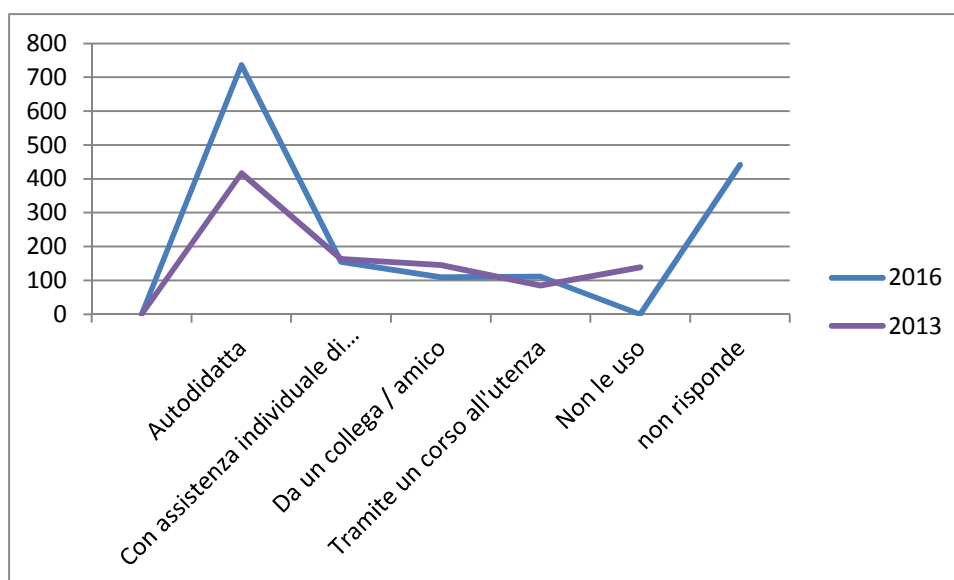
²Si rimanda all'interessante riflessione nata dallo studio di D. Mizrahi : Undergraduates' Academic Information and Library Behaviors: Preliminary Results. J. Reference Services Review 38(4), 571--580 (2010), poi ampliato a oltre 20 paesi (tra cui Italia – Unibo Campus di Rimini e Ravenna) The Academic Reading Format International Study (ARFIS): Investigating Students Around the world, i cui risultati comuni sono in corso di pubblicazione.

sulla quantità di corsi offerti dalle biblioteche stesse. Si veda Grafico 19) e circa altrettanti (7%) hanno imparato da un amico, tutti valori in diminuzione rispetto alla rilevazione del 2013. Le difficoltà che spesso gli studenti manifestano nel saper riconoscere l'importanza delle fonti, la loro qualità, la loro ricchezza, ci devono far riflettere sull'aumento dell'offerta formativa che la biblioteca può sostenere nei confronti degli utenti. Convincere gli studenti a frequentare corsi qualificati, che possono insegnare loro come usare al meglio le fonti e come costruire delle bibliografie corrette, sarà la prossima sfida che le biblioteche dovranno affrontare per migliorare, da parte loro, la qualità della didattica dell'Ateneo.

Tabella 11: Come ha imparato ad usare le risorse elettroniche di Ateneo

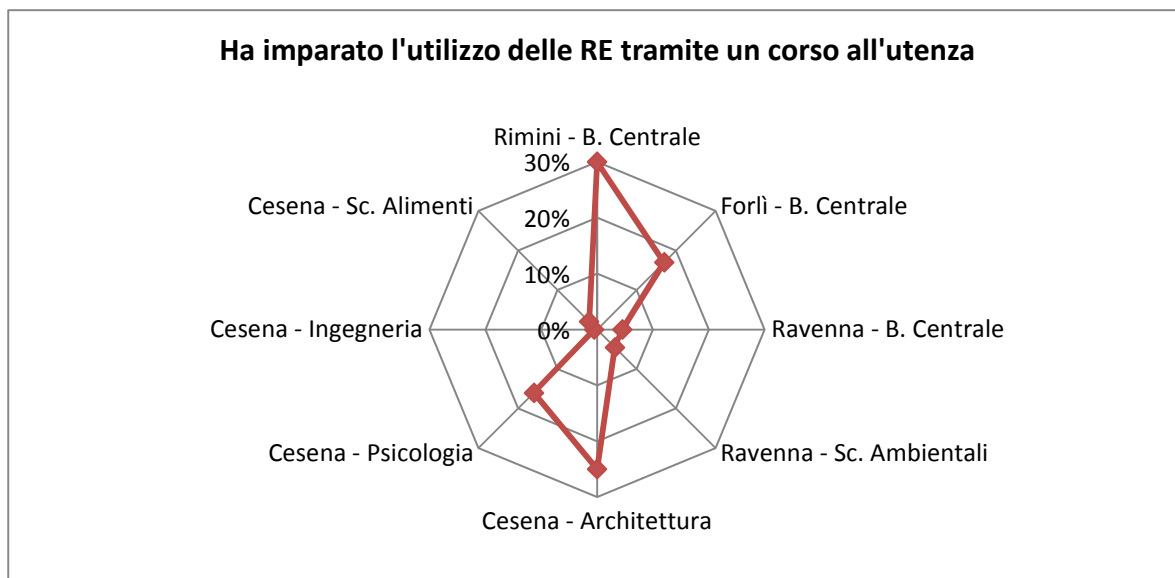
	2016		2013		2010 ³		2007	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Autodidatta	736	47,4%	417	43,9%	557	57,7%	258	41,7%
Con assistenza individuale di personale della biblioteca	155	10,0%	163	17,2%	184	19,1%	154	24,9%
Tramite un corso all'utenza	111	7,2%	85	9,0%	79	8,2%	56	9,0%
Da un collega / amico	109	7,0%	145	15,3%	145	15,0%	144	23,3%
Non le uso	0	0,0%	139	14,6%	137	12,4%	57	9,2%
non risponde	441	28,4%			20	1,8%		
TOTALI	1552	100%	949	100%				

Grafico 18: Come ha imparato ad usare le risorse elettroniche di Ateneo



³ Anche in questo caso nel 2010 e nel 2007 era possibile indicare più risposte.

Grafico 19: hai frequentato un corso per l'utilizzo delle RE



2.7 Fattori di qualità

Per quanto riguarda i fattori che determinano la qualità di una biblioteca universitaria non è possibile un raffronto completo con i dati degli anni precedenti, dal momento che sono state eliminate alcune opzioni e altre sono state accorpate.

Gli aspetti più rilevanti (vedi tabella 12) rimangono, comunque, l'orario di apertura e la ricchezza e specializzazione del materiale bibliografico. Che gli studenti abbiano come principale necessità quella di un orario prolungato del servizio è facilmente spiegabile con la necessità di luoghi aperti fino a tardi in cui studiare. Anche la ricchezza del patrimonio non può non essere un fattore determinante per la ricerca e la didattica, e quindi ritenuto molto importante.

Al terzo posto troviamo la presenza del servizio di prestito dei libri di testo, servizio che gli studenti vorrebbero, come si evince dalle risposte libere, potenziato. Lamentano, infatti, la scarsità di copie messe a disposizione da parte delle biblioteche e la brevità della durata del prestito per questo tipo di materiale. Poter intervenire in questo senso, aumentando i fondi messi a disposizione, sarebbe sicuramente vantaggioso per le biblioteche dei Campus, che, lontane da Bologna e spesso uniche sul territorio, non possono condividere con altre biblioteche di Ateneo vicine l'acquisto del materiale necessario per la didattica, come invece avviene nella sede bolognese. La stessa esigenza emergeva anche nella rilevazione del 2013.

Al quarto posto troviamo la competenza e disponibilità del personale e il numero di posti a sedere. Avere a disposizione personale cortese e in grado di costituire un valido supporto per gli studenti durante il loro percorso di studi risultava importante, sempre nella stessa posizione, anche nella rilevazione del 2013,

mentre la focalizzazione sul numero di posti a sedere può essere sintomo di una necessità maggiore da parte dell'utenza rispetto alla capacità di ricezione offerta dalle biblioteche dei Campus.

La qualità degli ambienti interessa l'8,6 % dei rispondenti e il 6,3 % è interessato alla presenza di un servizio di fotocopiatura (presente, comunque, in tutte le biblioteche oggetto dell'indagine).

Solo al settimo posto la presenza di un servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti.

Infine la collocazione accessibile del materiale interessa il 5% degli utenti (teniamo conto del fatto che la maggior parte delle biblioteche interessate hanno parte del materiale a scaffale aperto), il sito web l'1,8 % (anche in questo caso possiamo ipotizzare che il sito web non venga considerato un fattore di qualità, in quanto dato ormai per scontato da parte degli utenti), l'1,6 % la realizzazione di corsi di formazione all'utilizzo delle risorse elettroniche, mentre solo un 1,5 % degli utenti ritiene un fattore di qualità il numero delle postazioni informatiche (comunque in leggero aumento rispetto al 2013, 1,3 %).

Tabella 12: fattori che determinano maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria

		2016		2013	2010	2007
		Valori assoluti	Val. %			
Orario di apertura	1	807	18,7%	↑	↑	↑
Ricchezza e specializzazione del materiale bibliografico	2	780	18,0%	↓	↓	↓
Presenza del servizio di prestito dei libri di testo	3	594	13,7%	=	=	=
Competenza e disponibilità del personale	4	401	9,3%	↑	↑	=
Numero posti a sedere	5	401	9,3%	↑	↑	↑
Qualità degli ambienti	6	370	8,6%	=	=	=
Presenza del servizio fotocopiatura/riproduzione	7	271	6,3%	↓	=	=
Servizio di prestito e fornitura materiale richiesto ad altre biblioteche	8	266	6,2%	↑	↑	↑
Collocazione accessibile del materiale	9	218	5,0%	↑	↑	↑
Sito web della biblioteca	10	79	1,8%	↓	↑	↑
Corsi di formazione all'utilizzo delle risorse elettroniche	11	71	1,6%	/	/	/
Numero di postazioni informatiche	12	65	1,5%	↓	↓	↓
			100,0%			

2.8 Analisi della valutazione complessiva

Nel complesso la valutazione delle biblioteche dei Campus della Romagna rimane positiva, anche se in diminuzione rispetto alla valutazione espressa nel 2013 (vedi Tabella 13).

La maggior parte degli utenti si dichiara, infatti, piuttosto soddisfatto dei servizi forniti (in aumento rispetto al 2013), mentre sono in diminuzione coloro che si dichiarano molto soddisfatti. Nel contempo aumenta anche il numero di coloro che si dichiarano sufficientemente soddisfatti ma anche quello degli insoddisfatti. Permane stabile la percentuale di quelli molto insoddisfatti.

Grazie alle risposte libere, possiamo ipotizzare che questa diminuzione del gradimento da parte degli utenti sia imputabile, in gran parte, alle difficoltà che ci sono state negli ultimi due anni relativamente all'acquisto di monografie a livello di Ateneo, che hanno comportato fortissimi ritardi nell'acquisizione dei testi da parte delle biblioteche. Anche il fatto che, unica tra i Campus, Cesena non sia riuscita a centralizzare le proprie biblioteche, fornendo orari di apertura molto ridotti rispetto alle altre biblioteche centrali, ha pesato sul giudizio complessivo.

Tabella 13: grado di soddisfazione complessivo per il servizio erogato

	2016		2013	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
4 (piuttosto soddisfatto)	758	48,8%	422	44,5%
3 (sufficientemente soddisfatto)	341	22,0%	156	16,4%
5 (molto soddisfatto)	338	21,8%	316	33,3%
2 (insoddisfatto)	90	5,8%	25	2,6%
1 (molto insoddisfatto)	25	1,6%	15	1,6%
Non so		0,0%	15	1,6%
Non ha risposto		0,0%		
Totale	1552	100%	949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,83		4,07	

2.9 Confronto valutazione docenti/studenti

La rilevazione 2016 ha visto, rispetto agli anni precedenti, una flessione nel numero dei docenti, ricercatori e assegnisti che hanno partecipato all'indagine (13,7 % Vs 18,4 %), diminuzione che ha coinvolto soprattutto i ricercatori. In leggero aumento la percentuale degli studenti, 80,0 % Vs 78,9 % (vedi Tabella 14).

Tabella 14: tipologia dei rispondenti

	2016		2013	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Studente Vecchio Ordinamento			3	0,3%
Studente triennale			428	45,1%
Studente specialistica	1241	80,0%	32	3,4%
Studente magistrale			286	30,1%
Assegnista/borsista	18	1,2%	27	2,8%
Tutor			3	0,3%
Ricercatore	53	3,4%	72	7,6%
Professore 1.a fascia			47	5,0%
Professore 2.a fascia	142	9,1%	26	2,7%
Personale tecnico-amministrativo	72	4,6%	25	2,6%
Altro	26	1,7%		
Non ha risposto				
TOTALE	1.552	100%	949	100%

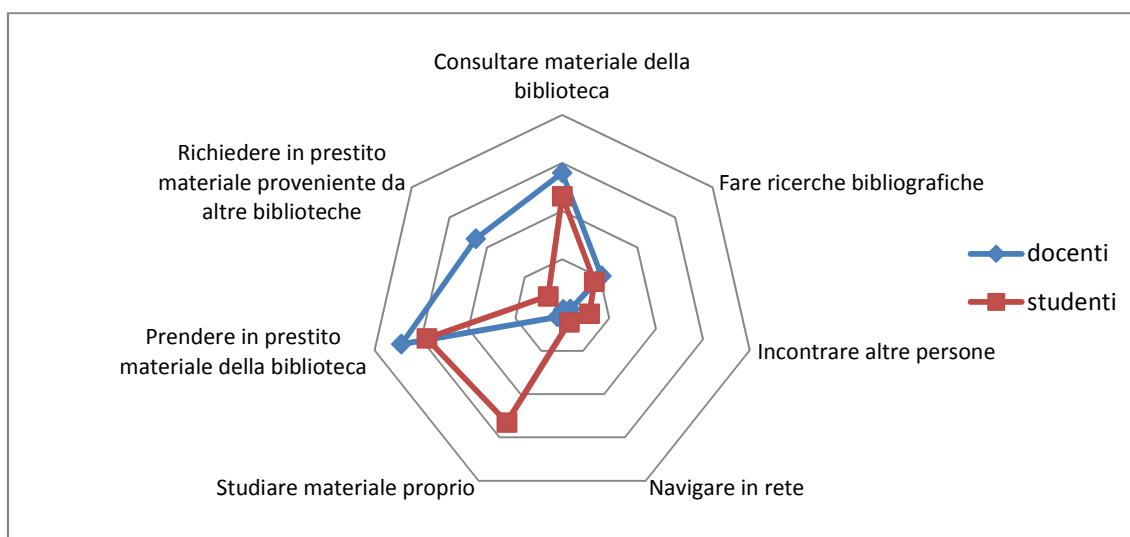
La Tabella 15 mostra i motivi per cui ci si reca più frequentemente in biblioteca (era possibile dare fino a tre risposte, quindi la somma di queste supera il numero dei rispondenti). Se il motivo prevalente, sia per docenti che per studenti, risulta essere prendere in prestito materiale della biblioteca, altrettanto importante per gli studenti è il poter studiare materiale proprio. Ai docenti interessa anche la consultazione del materiale posseduto (al terzo posto per gli studenti). Rilevante per i docenti la possibilità di utilizzare il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura dei documenti, mentre il fatto che questo servizio interessi solo il 3,74 % degli studenti dimostra come spesso essi non conoscano affatto questa possibilità. D'altra parte ciò potrebbe anche dimostrare che le collezioni delle biblioteche sono abbondantemente rispondenti alle esigenze degli studenti in relazione ai testi per la didattica.

Tabella 15: motivi per cui ci si reca in biblioteca

	Docente		Studente	
Consultare materiale della biblioteca	128	27,95%	667	23,10%
Fare ricerche bibliografiche	48	10,48%	247	8,56%
Incontrare altre persone	8	1,75%	168	5,82%
Navigare in rete	2	0,44%	98	3,39%
Studiare materiale proprio	10	2,18%	766	26,53%
Prendere in prestito materiale della biblioteca	157	34,28%	833	28,85%
Richiedere in prestito materiale proveniente da altre biblioteche	105	22,93%	108	3,74%
Totale	458	100,00%	2887	100,00%

Il grafico seguente (n° 20), visualizza le diversità dei comportamenti tra i due campioni di utenti, restituendo una immagine facilmente leggibile delle diversità ed eguaglianze di condotta.

grafico 20: motivi per cui ci si reca in Biblioteca

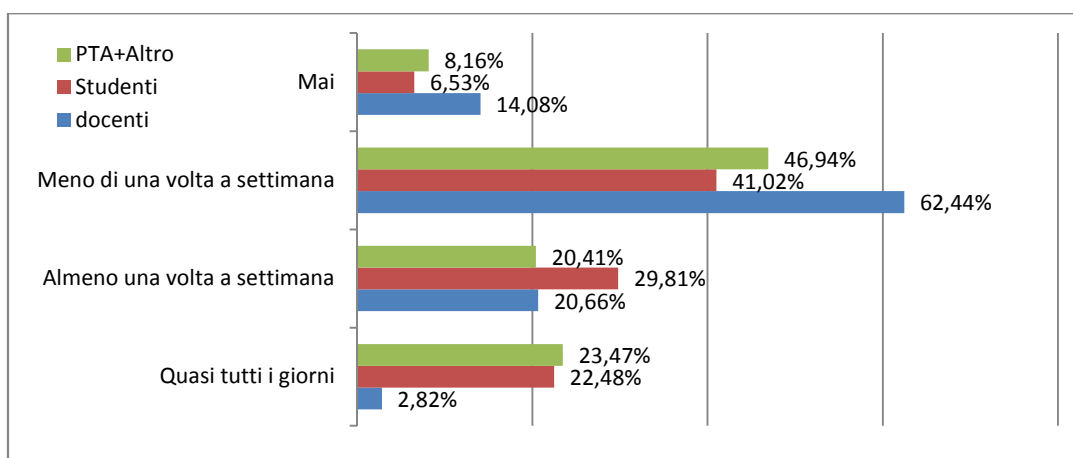


Rispetto alla frequenza con cui ci si reca in biblioteca, notiamo come la maggioranza di tutti gli utenti si rechi in biblioteca meno di una volta a settimana. Tra i docenti, un 14,8% non vi si reca mai, utilizzando presumibilmente i suoi servizi da remoto, e un 20,66% vi si reca almeno una volta a settimana. Molto bassa la percentuale di coloro che vi si recano quasi tutti i giorni. Tra gli studenti, buona la percentuale di coloro che frequentano la biblioteca almeno una volta a settimana o quasi tutti i giorni (la somma delle due risposte supera il 50%).

Tabella 16: frequenza con cui ci si reca in biblioteca

	Docente		Studente		PTA+Altro		Totale complessivo	
Quasi tutti i giorni	6	2,82%	279	22,48%	23	23,47%	308	19,85%
Almeno una volta a settimana	44	20,66%	370	29,81%	20	20,41%	434	27,96%
Meno di una volta a settimana	133	62,44%	509	41,02%	46	46,94%	688	44,33%
Mai	30	14,08%	81	6,53%	8	8,16%	119	7,67%
(vuoto)	-	-	2	0,16%	1	1,02%	3	0,19%
Totale	213	100,00%	1241	100,00%	98	100,00%	1552	100,00%
	2,88		2,32		2,40		2,40	

Grafico 21: frequenza con cui ci si reca in biblioteca

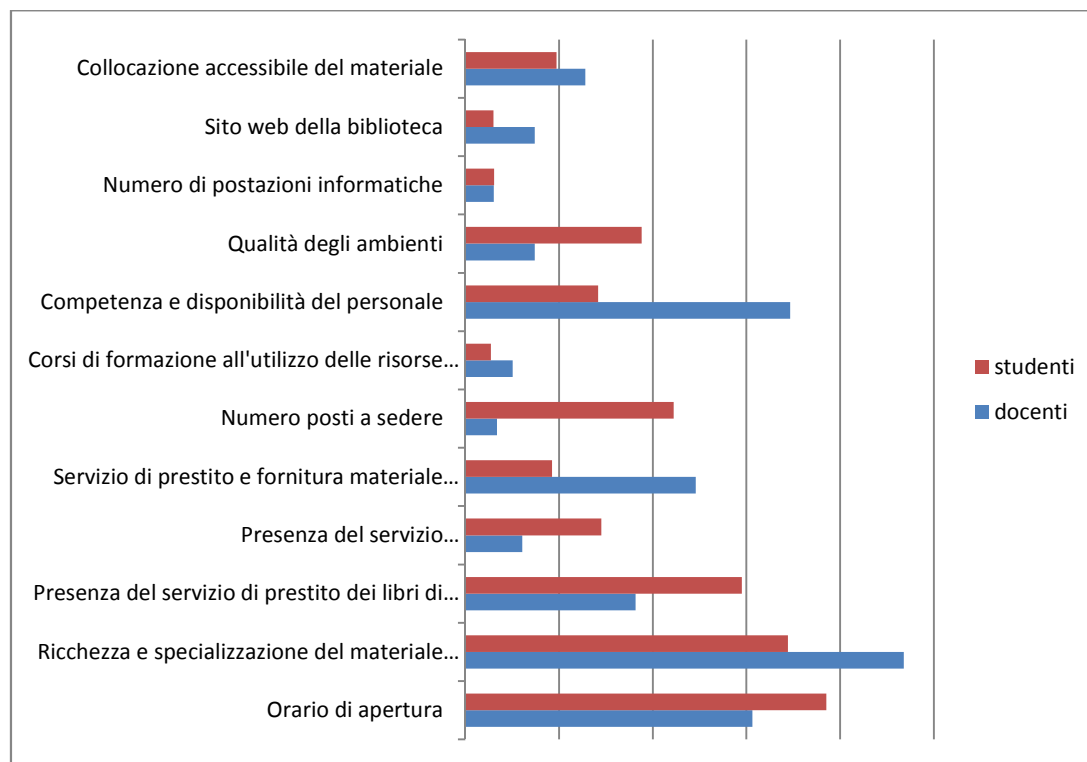


Rispetto ai fattori che determinano la qualità di una biblioteca universitaria (anche in questo caso era possibile dare più risposte) vediamo che per i docenti i più rilevanti sono la ricchezza e specializzazione del materiale posseduto, la competenza del personale e l'orario di apertura. Il fatto quindi che la biblioteca possieda il materiale necessario per la ricerca viene giudicato il fattore più rilevante. Per gli studenti non ci stupisce trovare al primo posto, al contrario, l'orario di apertura, poi la presenza del servizio di prestito dei libri di testo, il numero dei posti a sedere e la qualità degli ambienti. La biblioteca deve essere, dunque, un posto confortevole in cui studiare e trovare il necessario per gli esami.

Tabella 17: fattori che determinano la qualità di una biblioteca universitaria

	Docente	%	Classifica Docente	Studente	%	Classifica Studente
Orario di apertura	91	15,32%	3	666	19,27%	1
Ricchezza e specializzazione del materiale bibliografico	139	23,40%	1	595	17,22%	2
Presenza del servizio di prestito dei libri di testo	54	9,09%	5	510	14,76%	3
Presenza del servizio fotocopiatura/riproduzione	18	3,03%	8	251	7,26%	6
Servizio di prestito e fornitura materiale richiesto ad altre bib.	73	12,29%	4	160	4,63%	9
Numero posti a sedere	10	1,68%	10	384	11,11%	4
Corsi di formazione all'utilizzo delle risorse elettroniche	15	2,53%	9	47	1,36%	12
Competenza e disponibilità del personale	103	17,34%	2	245	7,09%	7
Qualità degli ambienti	22	3,70%	7	325	9,40%	5
Numero di postazioni informatiche	9	1,52%	11	53	1,53%	10
Sito web della biblioteca	22	3,70%	7	52	1,50%	11
Collocazione accessibile del materiale	38	6,40%	6	168	4,86%	8
Totale	594	100,00%		3456	100,00%	

Grafico 22: fattori che determinano la qualità di una biblioteca universitaria

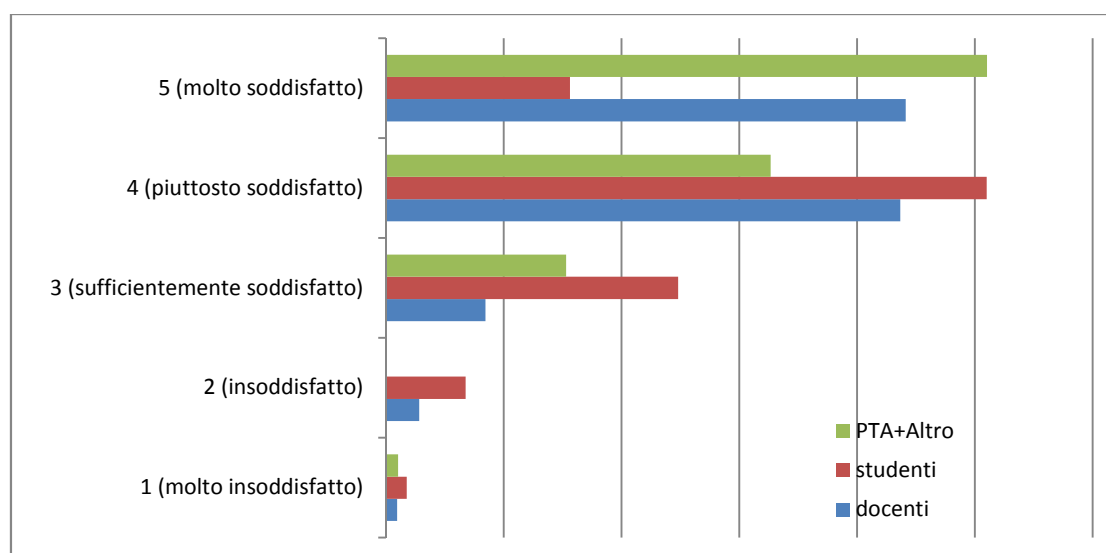


La Tabella 18 ci mostra il grado di soddisfazione complessivo ripartito per categorie di utenti, visualizzata nel grafico 23.

Tabella 18: grado di soddisfazione complessivo

	Docente		Studente		PTA+Altro		Totale complessivo	
1 (molto insoddisfatto)	2	0,94%	22	1,77%	1	1,02%	25	1,61%
2 (insoddisfatto)	6	2,82%	84	6,77%	-	-	90	5,80%
3 (sufficientemente soddisfatto)	18	8,45%	308	24,82%	15	15,31%	341	21,97%
4 (piuttosto soddisfatto)	93	43,66%	633	51,01%	32	32,65%	758	48,84%
5 (molto soddisfatto)	94	44,13%	194	15,63%	50	51,02%	338	21,78%
Totale	213	100,00%	1241	100,00%	98	100,00%	1552	100,00%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,27		3,72		4,33		3,83	

Grafico 23: grado di soddisfazione complessivo



Ancora una volta, come nelle rilevazioni precedenti, il giudizio dei docenti è complessivamente migliore rispetto al giudizio espresso dagli studenti. L'87,79 % di loro, infatti, si dichiara molto soddisfatto o piuttosto soddisfatto, contro il 66,64 % degli studenti.

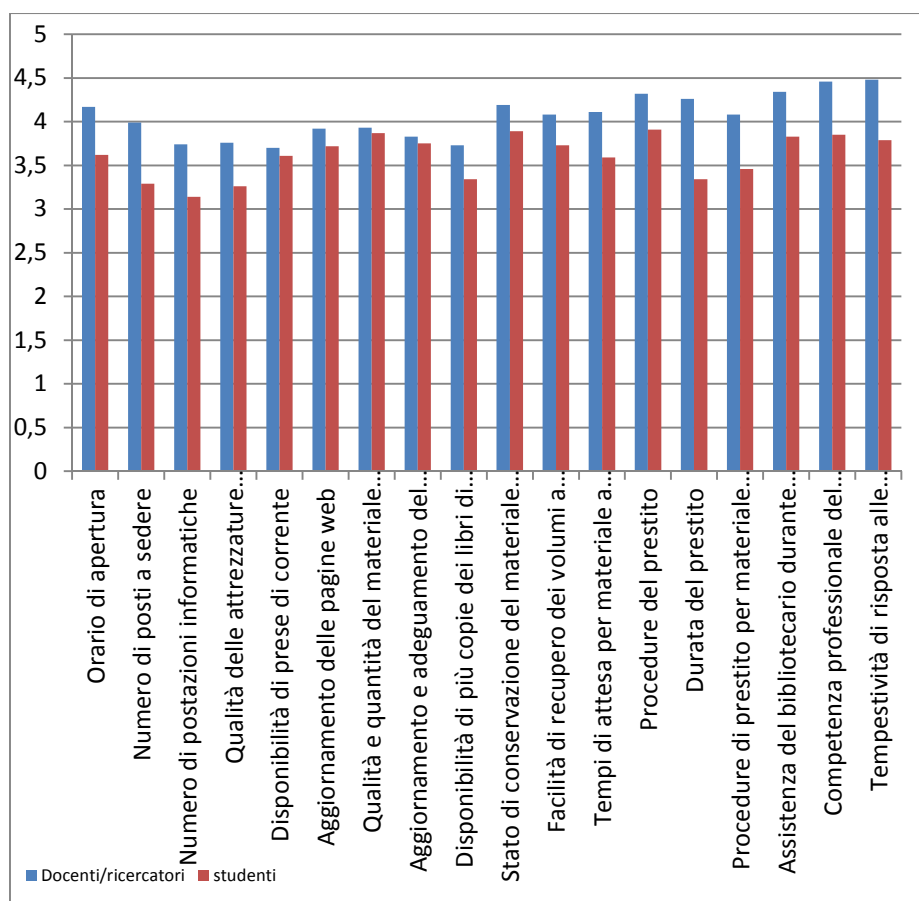
Analizzando il dettaglio delle risposte, pur rimanendo il fatto che i giudizi su tutti i servizi sono migliori da parte di docenti e ricercatori, le valutazioni più alte, superiori al 4 per i docenti, riguardano l'orario di apertura delle biblioteche (le tre biblioteche centrali dei Campus di Forlì, Ravenna e Rimini sono aperte anche la sera e il sabato mattina), lo stato di conservazione del materiale bibliografico, la facilità di recupero dei volumi a scaffale aperto, le procedure e la durata del prestito, sia esterno che interbibliotecario, la fornitura di documenti, l'assistenza, la competenza e la tempestività delle risposte del personale bibliotecario. Gli studenti valutano positivamente, con punteggio superiore a 3.5, l'orario di apertura, la disponibilità di prese di corrente elettrica per i PC portatili, la silenziosità degli ambienti,

l'aggiornamento delle pagine web delle biblioteche, qualità, quantità, aggiornamento e stato di conservazione del materiale bibliografico, la facilità di recupero dei volumi a scaffale aperto, tempi di attesa e procedure di prestito (ma il giudizio scende a 3,34 rispetto alla durata dello stesso), l'assistenza, competenza e tempestività delle risposte dei bibliotecari.

Tabella 19: comparazione dei giudizi sui singoli servizi

	Docenti/ricercatori	studenti
Orario di apertura	4,17	3,62
Numero di posti a sedere	3,99	3,29
Numero di postazioni informatiche	3,74	3,14
Qualità delle attrezzature informatiche	3,76	3,26
Disponibilità di prese di corrente	3,70	3,61
Aggiornamento delle pagine web	3,92	3,72
Qualità e quantità del materiale bibliografico	3,93	3,87
Aggiornamento e adeguamento del materiale bibliografico	3,83	3,75
Disponibilità di più copie dei libri di testo	3,73	3,34
Stato di conservazione del materiale bibliografico	4,19	3,89
Facilità di recupero dei volumi a scaffale aperto	4,08	3,73
Tempi di attesa per materiale a deposito	4,11	3,59
Procedure del prestito	4,32	3,91
Durata del prestito	4,26	3,34
Procedure di prestito per materiale richiesto ad altre biblioteche	4,08	3,46
Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni bibliogr.	4,34	3,83
Competenza professionale del personale bibliotecario	4,46	3,85
Tempestività di risposta alle richieste in sede e da remoto	4,48	3,79

grafico 24: comparazione dei giudizi sui singoli servizi



Conclusioni

Si conferma anche per questa analisi quanto già affermato nelle indagini precedenti che vedevano una soddisfazione generale degli utenti rispetto ai servizi erogati dalle Biblioteche dei Campus. Si dimostra ulteriormente la validità dello strumento, seppure negli anni la struttura ed alcuni quesiti siano stati adattati alle mutate esigenze e caratteristiche dei servizi e dell'utenza stessa.

Gli obiettivi che ci si era prefissi sono stati raggiunti:

1. è aumentato del 60% il numero dei rispondenti Vs 2013, grazie allo snellimento del questionario e alla sua redazione anche in lingua inglese per raggiungere gli studenti stranieri;
2. il questionario è stato snellito per fare in modo che la compilazione richiedesse meno impegno;
3. sono migliorate le valutazioni di gradimento delle postazioni informatiche e sulla silenziosità degli ambienti, caratteristiche per le quali si è lavorato nel triennio.

Le difficoltà che il Sistema Bibliotecario ha avuto negli ultimi due anni per il mantenimento della qualità delle proprie collezioni dovuto ai ritardi nelle acquisizioni dei testi e degli abbonamenti ha sicuramente influito sul gradimento complessivo che ha registrato un lieve calo percentuale, così come la riduzione degli orari di apertura delle sezioni di Cesena dovute alle difficoltà legate alla frammentazione delle sedi.

Basandoci sull'esperienza acquisita in quasi un decennio, si lavorerà per la rilevazione del 2019 per verificare la fattibilità di affiancare questa tipologia indagine - oramai consolidata - con la realizzazione di focus group con i quali indagare i bisogni nascosti degli utenti, al fine di progettare servizi sempre più a loro misura.

Appendice 1: Dati della rilevazione 2016, raffrontati con quelli del 2013, 2010 e 2007

A02 A quale scuola di Bologna è iscritto/a?

Scuola di Farmacia, Biotecnologie e Scienze motorie
 Scuola di Giurisprudenza
 Scuola di Ingegneria e Architettura
 Scuola di Lettere e Beni culturali
 Scuola di Lingue e Letterature, Traduzione e Interpretazione
 Scuola di Medicina e Chirurgia
 Scuola di Psicologia e Scienze della Formazione
 Scuola di Scienze
 Scuola di Scienze politiche

2016	
Valori assoluti	Val. %
1	3,4%
4	13,8%
4	13,8%
6	20,7%
1	3,4%
1	3,4%
5	17,2%
3	10,3%
4	13,8%
29	100%

Biblioteca di riferimento

Cesena – Architettura	Cesena - Informatica	Cesena – Ingegneria biomedica, elettronica e telecomunicazioni	Cesena - Psicologia	Cesena – Scienze degli Alimenti	Cesenatico – Acquacoltura e igiene delle produzioni ittiche	Forlì – Biblioteca Centrale "Roberto Ruffilli"	Ravenna – Archeologia	Ravenna – Biblioteca Centrale (Sede di Palazzo Corradini)	Ravenna – Biblioteca Centrale (Sede di Scienze Ambientali)	Rimini – Biblioteca Centrale
								1		
1						2		1		
						1		2		1
1							2	2		1
								1		
			4					1		1
						2		1		
						3		1		

A03 A quale Dipartimento afferisce?

	2016	
	Valori assoluti	Val. %
Architettura - DA	10	5,2%
Beni Culturali - DBC	22	11,5%
Chimica "G. Ciamician" - CHIM	1	0,5%
Chimica industriale "Toso Montanari" - CHIMIND	1	0,5%
Farmacia e Biotecnologie - FaBiT	5	2,6%
Fisica e Astronomia - DIFA	2	1,0%
Informatica – Scienza e Ingegneria - DISI	4	2,1%
Ingegneria dell'energia elettrica e dell'informazione "Guglielmo marconi" - DEI	5	2,6%
Ingegneria industriale - DIN	2	1,0%
Interpretazione traduzione - DIT	19	9,9%
Matematica - MAT	6	3,1%
Medicina specialistica, diagnostica e sperimentale - DIMES	1	0,5%
Psicologia - PSI	7	3,7%
Scienze aziendali - DiSA	10	5,2%
Scienze biologiche, geologiche e ambientali - BiGeA	8	4,2%
Scienze biomediche e neuromotorie - DIBINEM	2	1,0%
Scienze dell'Educazione "Giovanni maria Bertin" - EDU	2	1,0%
Scienze e tecnologie agro-alimentari - DISTAL	13	6,8%
Scienze economiche - DSE	10	5,2%
Scienze giuridiche - DSG	4	2,1%
Scienze mediche veterinarie - DIMEVET	9	4,7%
Scienze per la qualità della vita - QUVI	14	7,3%
Scienze politiche e sociali - SPS	15	7,9%
Scienze statistiche "Paolo Fortunati" - STAT	7	3,7%
Sociologia e diritto dell'economia - SDE	2	1,0%
Storia Culture Civiltà - DiSci	7	3,7%
Altro	3	1,6%
191	100,0%	

Biblioteca di riferimento

Cesena – Architettura	Cesena - Informatica	Ingegneria biomedica, elettronica e	Cesena - Psicologia	Cesena – Scienze degli Alimenti	Acquacoltura e igiene delle produzioni	Biblioteca Centrale "Roberto	Ravenna – Archeologia	Biblioteca Centrale (Sede di Palazzo	Biblioteca Centrale (Sede di Scienze	Rimini – Biblioteca Centrale
7								3		
							2	19		1
									1	
										1
									1	4
									2	
	4									
		5								
						2				
						19				
	1									5
				7						1
						7				3
									8	
										2
			1							1
				13						
						3				7
						1		2		1
					9					
						14		1		14
										7
						1				1
							4	3		
			1							2

A04 Quale delle seguenti Biblioteche dei Campus della Romagna frequenta abitualmente considerandola la sua biblioteca di riferimento?

Nel 2007: disponibili solo dati aggregati per Campus, non per singola biblioteca.

Biblioteca Campus - 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]
Biblioteca del Dipartimento di Archeologia - Ravenna	
nessuna risposta	
Totale	

2016	
Valori assoluti	Val. %
314	20,2%
135	8,7%
96	6,2%
56	3,6%
65	4,2%
44	2,8%
12	0,8%
487	31,4%
285	18,4%
45	2,9%
13	0,8%
1552	100%

2013	
Valori assoluti	Val. %
161	17,0%
77	8,1%
117	12,3%
49	5,2%
30	3,2%
16	1,7%
1	0,1%
247	26,0%
186	19,6%
65	6,8%
949	100%

2010	
Valori assoluti	Val. %
183	16,3%
74	6,6%
83	7,4%
71	6,3%
15	1,3%
18	1,6%
8	0,7%
387	34,5%
201	17,9%
73	6,5%
9	0,8%
1.122	100%

2007	
Valori assoluti	Val. %
311	19,3%
554	34,4%
504	31,3%
241	15,0%
1.610	100%

A05 Con quale frequenza si è recato/a nella sua biblioteca di riferimento ultimamente?

- Quasi tutti i giorni
- Almeno una volta a settimana
- Meno di una volta a settimana
- Mai
- Non ha risposto

Totale

2016	
Valori assoluti	Val. %
308	19,8%
434	28,0%
688	44,3%
119	7,7%
3	0,2%
1552	100%

2013	
Valori assoluti	Val. %
144	15,2%
316	33,3%
456	48,1%
33	3,5%
949	100%

B01 Orario di apertura

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)
Non so
Non ha risposto
Totale
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
114	7,3%
168	10,8%
202	13,0%
601	38,7%
451	29,1%
	0,0%
16	1,0%
1552	100%
3,72	

2013	
Valori assoluti	Val. %
33	3,5%
63	6,6%
139	14,6%
317	33,4%
381	40,1%
16	1,7%
	0,0%
949	100%
4,02	

2010

3,90

2007

3,78

B02 Numero di posti a sedere

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)
Non so
Non ha risposto
Totale
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
66	4,3%
277	17,8%
352	22,7%
594	38,3%
225	14,5%
	0,0%
38	2,4%
1552	100%
3,42	

2013	
Valori assoluti	Val. %
39	4,1%
156	16,4%
275	29,0%
280	29,5%
143	15,1%
56	5,9%
949	100%
3,37	

2010

2007

3,41**3,52****B03 Numero di postazioni informatiche**

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)
Non so
Non ha risposto
Totale
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
88	5,7%
271	17,5%
474	30,5%
506	32,6%
160	10,3%
	0,0%
53	3,4%
1552	100%
3,25	

2013	
Valori assoluti	Val. %
67	7,1%
173	18,2%
281	29,6%
214	22,6%
78	8,2%
136	14,3%
949	100%
3,08	

2010

2007

3,03**2,85****B04 Qualità delle attrezzature informatiche**

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)
Non so
Non ha risposto
Totale
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
80	5,2%
191	12,3%
504	32,5%
556	35,8%
160	10,3%
	0,0%
61	3,9%
1552	100%
3,35	

2013	
Valori assoluti	Val. %
89	9,4%
128	13,5%
274	28,9%
223	23,5%
83	8,7%
152	16,0%
949	100%
3,10	

2010

2007

3,25**3,54****B05 Disponibilità di prese di corrente elettrica (per PC portatili)**

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)

Non so

Non ha risposto

Totale

Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
55	3,5%
164	10,6%
359	23,1%
599	38,6%
313	20,2%
	0,0%
62	4,0%
1552	100%
3,64	

2013	
Valori assoluti	Val. %
61	6,4%
114	12,0%
201	21,2%
224	23,6%
147	15,5%
202	21,3%
	0,0%
949	100,0%
3,38	

2010

2007

3,21

3,30

B06 Silenziosità degli ambienti

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)

Non so

Non ha risposto

Totale

Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
70	4,5%
129	8,3%
273	17,6%
679	43,8%
367	23,6%
	0,0%
34	2,2%
1552	100%
3,75	

2013	
Valori assoluti	Val. %
66	7,0%
95	10,0%
184	19,4%
339	35,7%
237	25,0%
28	3,0%
949	100%
3,64	

2010

2007

non rilevato

3,35

B07 Aggiornamento delle pagine web della biblioteca

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)

Non so

Non ha risposto

Totale

Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
37	2,4%
51	3,3%
463	29,8%
657	42,3%
276	17,8%
	0,0%
68	4,4%
1552	100%
3,73	

B08 Qualità e quantità del materiale bibliografico

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)
Non so
Non ha risposto
Totale
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
26	1,7%
101	6,5%
235	15,1%
805	51,9%
348	22,4%
	0,0%
37	2,4%
1552	100,0%
3,89	

2013	
Valori assoluti	Val. %
11	1,2%
34	3,6%
155	16,3%
431	45,4%
245	25,8%
73	7,7%
949	100%
3,99	

2010

2007

3,94

3,76

B09 Aggiornamento e adeguamento del materiale bibliografico

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)
Non so
Non ha risposto
Totale
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
34	2,2%
99	6,5%
320	21,0%
768	50,5%
279	18,3%
	0,0%
22	1,4%
1.522	100%
3,77	

2013	
Valori assoluti	Val. %
11	1,2%
38	4,0%
180	19,0%
371	39,1%
204	21,5%
145	15,3%
949	100%
3,89	

2010

2007

3,89

3,68

B10 Disponibilità di più copie dei libri di testo

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)
Non so
Non ha risposto
Totale
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
57	3,7%
248	16,0%
405	26,1%
581	37,4%
207	13,3%
	0,0%
54	3,5%
1.552	100%
3,42	

2013	
Valori assoluti	Val. %
48	5,1%
123	13,0%
241	25,4%
275	29,0%
147	15,5%
115	12,1%
949	100%
3,42	

2010

2007

3,26

3,13

B11 Stato di conservazione del materiale bibliografico

	2016		2013		2010	2007
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %		
1 (molto insoddisfatto)	22	1,4%	14	1,5%		
2 (insoddisfatto)	45	2,9%	26	2,7%		
3 (sufficientemente soddisfatto)	276	17,8%	156	16,4%		
4 (piuttosto soddisfatto)	809	52,1%	396	41,7%		
5 (molto soddisfatto)	341	22,0%	291	30,7%		
Non so		0,0%	66	7,0%		
Non ha risposto	59	3,8%				
Totale	1.552	100%	949	100%		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,94		4,05		3,99	3,82

B12 Facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili

	2016		2013		2010	2007
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %		
1 (molto insoddisfatto)	46	3,0%	28	3,0%		
2 (insoddisfatto)	114	7,3%	60	6,3%		
3 (sufficientemente soddisfatto)	292	18,8%	166	17,5%		
4 (piuttosto soddisfatto)	684	44,1%	344	36,2%		
5 (molto soddisfatto)	367	23,6%	267	28,1%		
Non so		0,0%	84	8,9%		
Non ha risposto	49	3,2%				
Totale	1552	100%	949	100%		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,81		3,88		3,63	3,57

B13 Tempi di attesa per materiale a deposito non direttamente accessibile

	2016		2013		2010	2007
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %		
1 (molto insoddisfatto)	36	2,3%	11	1,2%		
2 (insoddisfatto)	91	5,9%	37	3,9%		
3 (sufficientemente soddisfatto)	449	28,9%	144	15,2%		
4 (piuttosto soddisfatto)	610	39,3%	277	29,2%		
5 (molto soddisfatto)	290	18,7%	236	24,9%		
Non so		0,0%	244	25,7%		
Non ha risposto	76	4,9%				
Totale	1552	100,0%	949	100%		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,70		3,98		3,84	3,64

B14 Procedure del prestito

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)

Non so

Non ha risposto

Totale

Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
40	2,6%
57	3,7%
225	14,5%
734	47,3%
448	28,9%
	0,0%
48	3,1%
1552	100%
3,99	

2013	
Valori assoluti	Val. %
15	1,6%
33	3,5%
102	10,7%
301	31,7%
427	45,0%
71	7,5%
949	100%
4,24	

2010

2007

4,09

4,00

B15 Durata del prestito

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)

Non so

Non ha risposto

Totale

Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
103	6,6%
210	13,5%
308	19,8%
567	36,5%
308	19,8%
0	0,0%
56	3,6%
1552	100%
3,51	

2013	
Valori assoluti	Val. %
65	6,8%
90	9,5%
215	22,7%
267	28,1%
233	24,6%
79	8,3%
	0,0%
949	100,0%
3,59	

2010

2007

3,42

3,22

B16 Procedure di prestito per materiale richiesto ad altre biblioteche

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)

Non so

Non ha risposto

Totale

Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
40	2,6%
88	5,7%
562	36,2%
478	30,8%
274	17,7%
0	0,0%
110	7,1%
1552	100,0%
3,60	

2013	
Valori assoluti	Val. %
23	2,4%
28	3,0%
87	9,2%
178	18,8%
186	19,6%
447	47,1%
949	100
3,95	

2010

2007

3,79

3,84

B17 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)
Non so
Non ha risposto
Totale
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
42	2,7%
66	4,3%
301	19,4%
615	39,6%
459	29,6%
0	0,0%
69	4,4%
1552	100,0%
3,93	

2013	
Valori assoluti	Val. %
17	1,8%
34	3,6%
115	12,1%
263	27,7%
401	42,3%
119	12,5%
949	100,0%
4,20	

B 18 Competenza professionale del personale bibliotecario

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)
Non so
Non ha risposto
Totale
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
42	2,7%
57	3,7%
284	18,3%
626	40,3%
486	31,3%
0	0,0%
57	3,7%
1552	100%
3,97	

2013	
Valori assoluti	Val. %
14	1,5%
37	3,9%
145	15,3%
332	35,0%
370	39,0%
51	5,4%
949	100%
4,12	

2010

2007

4,10

4,06

B19 Tempestività di risposta alle richieste effettuate sia in sede, sia da remoto

1 (molto insoddisfatto)
2 (insoddisfatto)
3 (sufficientemente soddisfatto)
4 (piuttosto soddisfatto)
5 (molto soddisfatto)
Non so
Non ha risposto
Totale
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)

2016	
Valori assoluti	Val. %
29	1,9%
43	2,8%
375	24,2%
601	38,7%
428	27,6%
0	0,0%
76	4,9%
1552	100%
3,92	

C01 Scelga tra le seguenti affermazioni quelle che meglio descrivono le ragioni per cui si reca più spesso in biblioteca

Consultare materiale della biblioteca
Fare ricerche bibliografiche
Incontrare altre persone
Navigare in Internet
Studiare materiale proprio
Prendere in prestito materiale della biblioteca
Richiedere prestito di materiali proveniente da altre biblioteche
Fotocopie
Altro

2016	
Valori assoluti	Val. %
842	23,7%
318	9,0%
185	5,2%
114	3,2%
794	22,4%
1051	29,6%
248	7,0%

2013	
Valori assoluti	Val. %
513	24,4%
182	8,7%
96	4,6%
98	4,7%
416	19,8%
654	31,1%
142	6,8%

2010	
Valori assoluti	Val. %
628	56,5
270	24,3
119	10,7
162	14,6
446	40,1
776	69,8
182	16,4
62	5,6

2007	
Valori assoluti	Val. %
862	57,0%
370	24,5%
174	11,5%
354	23,4%
741	49,0%
830	54,9%
118	7,8%
12	0,8%
43	2,8%

C02 Utilizza le risorse elettroniche a fini di studio e ricerca?

Si
No
Non risponde

2016	
Valori assoluti	Val. %
1124	72,4%
415	26,7%
13	0,8%
1552	100,0%

C03 Rispetto alle risorse elettroniche, quali tra le seguenti utilizza maggiormente per le sue ricerche?

Banche dati online
Riviste elettroniche
E-books
Materiale open access
Motori di ricerca

2016	
Valori assoluti	Val. %
685	32,4%
387	18,3%
132	6,2%
294	13,9%
617	29,2%
2115	100%

C04 Come ha acquisito le competenze necessarie per l'utilizzo delle risorse elettroniche?

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

TOTALI

2016	
Valori assoluti	Val. %
736	47,4%
155	10,0%
109	7,0%
111	7,2%
0	0,0%
441	28,4%
1552	100%

2013	
Valori assoluti	Val. %
417	43,9%
163	17,2%
145	15,3%
85	9,0%
139	14,6%
949	100%

2010	
Valori assoluti	Val. %
557	57,7%
184	19,1%
145	15,0%
79	8,2%
137	12,4%
20	1,8%

2007	
Valori assoluti	Val. %
258	41,7%
154	24,9%
144	23,3%
56	9,0%
57	9,2%

D01 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)

	2016	
	Valori assoluti	Val. %
Ricchezza e specializzazione del materiale bibliografico	780	18,0%
Orario di apertura	807	18,7%
Presenza del servizio di prestito dei libri di testo	594	13,7%
	0	0,0%
Competenza e disponibilità del personale	401	9,3%
Qualità degli ambienti	370	8,6%
Presenza del servizio fotocopiatura/riproduzione	271	6,3%
Numero posti a sedere	401	9,3%
	0	0,0%
Numero di postazioni informatiche	65	1,5%
Collocazione accessibile del materiale	218	5,0%
	0	0,0%
Servizio di prestito e fornitura materiale richiesto ad altre biblioteche	266	6,2%
Sito web della biblioteca	79	1,8%
Corsi di formazione all'utilizzo delle risorse elettroniche	71	1,6%

E01 Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione complessiva per il servizio erogato dalla sua biblioteca di riferimento

	2016		2013		2010	2007
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %		
1 (molto insoddisfatto)	25	1,6%	15	1,6%		
2 (insoddisfatto)	90	5,8%	25	2,6%		
3 (sufficientemente soddisfatto)	341	22,0%	156	16,4%		
4 (piuttosto soddisfatto)	758	48,8%	422	44,5%		
5 (molto soddisfatto)	338	21,8%	316	33,3%		
Non so		0,0%	15	1,6%		
Non ha risposto		0,0%				
Totale	1552	100%	949	100%		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,83		4,07		4,06	3,92

Appendice 2: Comparazione risposte tra docenti, studenti, ricercatori e personale TA

A01 In quale gruppo rientra?

Studente/Studentessa	1241
Assegnista/Borsista/Tutor	18
Ricercatore/Ricercatrice	53
Docente	142
Personale TA	72
Altro	26
Totale complessivo	1552

B01 Orario di apertura

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricercatore/Ricercatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1	1	1	4	1	106	114
Insoddisfatto	3	4	4	5	2	150	168
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto		2	14	6	5	175	202
Soddisfatto	11	7	59	21	20	483	601
Molto soddisfatto	10	4	59	36	23	319	451
Totale complessivo	25	18	137	72	51	1233	1536

B02 Numero di posti a sedere

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricercatore/Ricercatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1		2	4	1	58	66
Insoddisfatto	1	3	5	6	2	260	277
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	3	6	21	7	5	310	352
Soddisfatto	10	7	54	31	25	467	594
Molto soddisfatto	10	2	43	23	15	132	225
Totale complessivo	25	18	125	71	48	1227	1514

B03 Numero di postazioni informatiche

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricercatore/Ricercatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1	1	2	1	1	82	88
Insoddisfatto	3	1	6	8	3	250	271
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	5	13	34	15	9	398	474
Soddisfatto	10	3	57	28	22	386	506
Molto soddisfatto	6		26	18	13	97	160
Totale complessivo	25	18	125	70	48	1213	1499

B04 Qualità delle attrezzature informatiche

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricercatore/Ricercatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1		2	3	2	72	80
Insoddisfatto	3		2	9	2	175	191
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	4	10	39	14	12	425	504
Soddisfatto	11	6	56	27	21	435	556
Molto soddisfatto	6	2	23	16	11	102	160
Totale complessivo	25	18	122	69	48	1209	1491

B05 Disponibilità di prese di corrente elettrica (per PC portatili)

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricamatore/Ricamatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1	1	2	2	1	48	55
Insoddisfatto		1	3	3	4	153	164
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	4	6	40	15	13	281	359
Soddisfatto	9	7	56	33	17	477	599
Molto soddisfatto	11	2	18	17	12	253	313
Totale complessivo	25	17	119	70	47	1212	1490

B06 Silenziosità degli ambienti

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricamatore/Ricamatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	2		2	5	2	59	70
Insoddisfatto		1	6	7	2	113	129
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	4	4	30	5	10	220	273
Soddisfatto	7	10	51	32	20	559	679
Molto soddisfatto	12	2	43	22	14	274	367
Totale complessivo	25	17	132	71	48	1225	1518

B07 Aggiornamento delle pagine web della biblioteca

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricamatore/Ricamatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1			3	1	32	37
Insoddisfatto		1	3	2	2	43	51
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	3	8	24	6	7	415	463
Soddisfatto	9	4	57	25	25	537	657
Molto soddisfatto	12	4	42	33	14	171	276
Totale complessivo	25	17	126	69	49	1198	1484

B08 Qualità e quantità del materiale bibliografico

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricamatore/Ricamatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1			2	2	21	26
Insoddisfatto	1	1	12	3	2	82	101
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	1	6	13	8	9	198	235
Soddisfatto	14	8	76	34	25	648	805
Molto soddisfatto	7	3	33	23	13	269	348
Totale complessivo	24	18	134	70	51	1218	1515

B09 Aggiornamento e adeguamento del materiale bibliografico

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricamatore/Ricamatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1	1	4	2	2	24	34
Insoddisfatto	3	1	8	4	1	82	99
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	2	6	18	11	13	270	320
Soddisfatto	13	7	72	31	24	621	768
Molto soddisfatto	6	3	29	22	11	208	279
Totale complessivo	25	18	131	70	51	1205	1500

B10 Disponibilità di più copie dei libri di testo

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricamatore/Ricamatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1		1	3	3	49	57
Insoddisfatto		1	11	7	2	227	248
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	4	8	39	15	9	330	405
Soddisfatto	16	6	49	22	22	466	581
Molto soddisfatto	3	2	29	24	13	136	207
Totale complessivo	24	17	129	71	49	1208	1498

B11 Stato di conservazione del materiale bibliografico

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricamatore/Ricamatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1		1	2	2	16	22
Insoddisfatto			1	2		42	45
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	1	7	14	9	5	240	276
Soddisfatto	16	5	63	32	22	671	809
Molto soddisfatto	6	6	46	26	22	235	341
Totale complessivo	24	18	125	71	51	1204	1493

B12 Facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricamatore/Ricamatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1		4	2	2	37	46
Insoddisfatto		2	7			105	114
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	1	4	19	6	5	257	292
Soddisfatto	15	6	45	29	22	567	684
Molto soddisfatto	7	5	56	34	19	246	367
Totale complessivo	24	17	131	71	48	1212	1503

B13 Tempi di attesa per materiale a deposito non direttamente accessibile

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Riccatore/Riccatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1		3	2	2	28	36
Insoddisfatto	1		2	2	1	85	91
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	3	6	19	6	10	405	449
Soddisfatto	14	5	48	24	20	499	610
Molto soddisfatto	5	7	55	37	16	170	290
Totale complessivo	24	18	127	71	49	1187	1476

B14 Procedure del prestito

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Riccatore/Riccatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1		3	2	3	31	40
Insoddisfatto			1	1	1	54	57
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto		4	11	2	4	204	225
Soddisfatto	14	5	43	26	22	624	734
Molto soddisfatto	9	9	79	39	18	294	448
Totale complessivo	24	18	137	70	48	1207	1504

B15 Durata del prestito

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Riccatore/Riccatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto			4	3	4	92	103
Insoddisfatto	2	3	2	6	1	196	210
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	3	3	11	5	3	283	308
Soddisfatto	12	3	40	25	22	465	567
Molto soddisfatto	8	9	77	32	18	164	308
Totale complessivo	25	18	134	71	48	1200	1496

B16 Procedure di prestito per materiale richiesto ad altre biblioteche

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Riccatore/Riccatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1		3	2	2	32	40
Insoddisfatto	1	1	4	1		81	88
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	4	3	24	7	11	513	562
Soddisfatto	9	5	49	21	19	375	478
Molto soddisfatto	10	9	52	38	17	148	274
Totale complessivo	25	18	132	69	49	1149	1442

B17 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni bibliografiche

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricercatore/Ricercatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1		1	2	2	36	42
Insoddisfatto		2	2	2	2	58	66
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	2	5	15	3	5	271	301
Soddisfatto	9	5	33	20	12	536	615
Molto soddisfatto	13	6	79	43	28	290	459
Totale complessivo	25	18	130	70	49	1191	1483

B 18 Competenza professionale del personale bibliotecario

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricercatore/Ricercatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1		2	3	2	34	42
Insoddisfatto			1		1	55	57
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	1	3	13	2	4	261	284
Soddisfatto	11	7	27	21	13	547	626
Molto soddisfatto	12	8	91	46	30	299	486
Totale complessivo	25	18	134	72	50	1196	1495

B19 Tempestività di risposta alle richieste effettuate sia in sede, sia da remoto

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricercatore/Ricercatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto	1		1	2	2	23	29
Insoddisfatto			2	1	1	39	43
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	2	3	13	3	7	347	375
Soddisfatto	11	4	27	23	8	528	601
Molto soddisfatto	11	11	91	41	32	242	428
Totale complessivo	25	18	134	70	50	1179	1476

C02 Utilizza le risorse elettroniche a fini di studio e ricerca?

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricercatore/Ricercatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Sì	18	18	136	48	50	854	1124
No	8		5	22	3	377	415
Totale complessivo	26	18	141	70	53	1231	1539

C04 Come ha acquisito le competenze necessarie per l'utilizzo delle risorse elettroniche?

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricercatore/Ricercatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Autodidatta	8	15	109	23	41	540	736
Grazie all'assistenza individuale del personale bibliotecario	7		16	16	8	108	155
Grazie ad un/a collega/amico/amica	1	1	4	1		102	109
Tramite un corso di formazione organizzato dalla biblioteca	2	2	7	5		95	111
Totale complessivo	18	18	136	45	49	845	1111

E01 Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione complessiva per il servizio erogato dalla sua biblioteca di riferimento

	Altro	Assegnista/Borsista/Tutor	Docente	Personale TA	Ricercatore/Ricercatrice	Studente/Studentessa	Totale complessivo
Molto insoddisfatto			1	1	1	22	25
Insoddisfatto			4		2	84	90
Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	6	3	10	9	5	308	341
Soddisfatto	6	9	59	26	25	633	758
Molto soddisfatto	14	6	68	36	20	194	338
Totale complessivo	26	18	142	72	53	1241	1552

Appendice 3: Questionario di rilevazione, versione italiana ed inglese

Gentile Utente,

al fine di migliorare la qualità dei servizi bibliotecari dei Campus di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini, stiamo raccogliendo le opinioni degli utenti su aspetti che consideriamo importanti.

Per questo chiediamo cortesemente di collaborare rispondendo al questionario seguente.

Il questionario è preceduto da una sezione generale che ci consentirà di raccogliere dati demografici utili a fini statistici.

Le informazioni raccolte saranno anonime e utilizzate ai soli scopi istituzionali.

Ringraziamo fin d'ora per la collaborazione.

Sezione generale

In quale gruppo rientra?

Studente/Studentessa	<input type="radio"/>
Docente	<input type="radio"/>
Ricercatore/Ricercatrice	<input type="radio"/>
Assegnista/Borsista/Tutor	<input type="radio"/>
Personale tecnico-amministrativo	<input type="radio"/>
Altro	<input type="radio"/>

In quale città è iscritto/a?

Cesena	<input type="radio"/>
Forlì	<input type="radio"/>
Ravenna	<input type="radio"/>
Rimini	<input type="radio"/>
Bologna	<input type="radio"/>

A quale scuola di Cesena è iscritto/a?

Scuola di Agraria e Medicina veterinaria	<input type="radio"/>
Scuola di Agraria e Medicina veterinaria - Cesenatico	<input type="radio"/>
Scuola di Ingegneria e Architettura	<input type="radio"/>
Scuola di Psicologia e Scienze della Formazione	<input type="radio"/>
Scuola di Scienze	<input type="radio"/>
Altro	<input type="radio"/>

A quale scuola di Forlì è iscritto/a?

Scuola di Economia, Management e Statistica	<input type="radio"/>
Scuola di Lingue e Letterature, Traduzione e Interpretazione	<input type="radio"/>
Scuola di Scienze Politiche	<input type="radio"/>
Scuola di Ingegneria e Architettura	<input type="radio"/>
Altro	<input type="radio"/>

A quale scuola di Ravenna è iscritto/a?

Scuola di Giurisprudenza	<input type="radio"/>
Scuola di Ingegneria e Architettura	<input type="radio"/>
Scuola di Lettere e Beni Culturali	<input type="radio"/>
Scuola di Medicina e Chirurgia	<input type="radio"/>
Scuola di Scienze	<input type="radio"/>
Scuola di Scienze Politiche	<input type="radio"/>
Altro	<input type="radio"/>

A quale scuola di Rimini è iscritto/a?

Scuola di Economia, Management e Statistica	<input type="radio"/>
Scuola di Farmacia, Biotecnologie e Scienze motorie	<input type="radio"/>
Scuola di Lettere e Beni Culturali	<input type="radio"/>
Scuola di Medicina e Chirurgia	<input type="radio"/>
Scuola di Psicologia e Scienze della Formazione	<input type="radio"/>
Scuola di Scienze	<input type="radio"/>
Altro	<input type="radio"/>

A quale scuola di Bologna è iscritto/a?

Scuola di Agraria e Medicina veterinaria	<input type="radio"/>
Scuola di Economia, Management e Statistica	<input type="radio"/>
Scuola di Farmacia, Biotecnologie e Scienze motorie	<input type="radio"/>
Scuola di Giurisprudenza	<input type="radio"/>
Scuola di Ingegneria e Architettura	<input type="radio"/>
Scuola di Lettere e Beni culturali	<input type="radio"/>
Scuola di Lingue e Letterature, Traduzione e Interpretazione	<input type="radio"/>
Scuola di Medicina e Chirurgia	<input type="radio"/>
Scuola di Psicologia e Scienze della Formazione	<input type="radio"/>
Scuola di Scienze	<input type="radio"/>
Scuola di Scienze politiche	<input type="radio"/>
Altro	<input type="radio"/>

A quale Dipartimento afferisce?

Architettura - DA	<input type="radio"/>
Beni Culturali - DBC	<input type="radio"/>
Chimica "G. Ciamician" - CHIM	<input type="radio"/>
Chimica industriale "Toso Montanari" - CHIMIND	<input type="radio"/>
Delle Arti - DARvipem	<input type="radio"/>
Farmacia e Biotecnologie - FaBiT	<input type="radio"/>
Filologia classica e italianistica - FICLIT	<input type="radio"/>

Filosofia e Comunicazione - FILCOM	O
Fisica e Astronomia - DIFA	O
Informatica – Scienza e Ingegneria - DISI	O
Ingegneria civile, chimica, ambientale e dei materiali - DICAM	O
Ingegneria dell'energia elettrica e dell'informazione "Guglielmo marconi" - DEI	O
Ingegneria industriale - DIN	O
Interpretazione traduzione - DIT	O
Lingue, letterature e culture moderne - LILEC	O
Matematica - MAT	O
Medicina specialistica, diagnostica e sperimentale - DIMES	O
Psicologia - PSI	O
Scienze agrarie - DipSA	O
Scienze aziendali - DiSA	O
Scienze biologiche, geologiche e ambientali - BiGeA	O
Scienze biomediche e neuromotorie - DIBINEM	O
Scienze dell'Educazione "Giovanni maria Bertin" - EDU	O
Scienze e tecnologie agro-alimentari - DISTAL	O
Scienze economiche - DSE	O
Scienze giuridiche - DSG	O
Scienze mediche e chirurgiche - DIMEC	O
Scienze mediche veterinarie - DIMEVET	O
Scienze per la qualità della vita - QUVI	O
Scienze politiche e sociali - SPS	O
Scienze statistiche "Paolo Fortunati" - STAT	O
Sociologia e diritto dell'economia - SDE	O
Storia Culture Civiltà - DiSCi	O
Altro	O

Quale delle seguenti Biblioteche dei Campus della Romagna frequenta abitualmente considerandola la sua biblioteca di riferimento?

Rimini – Biblioteca Centrale	<input type="radio"/>
Forlì – Biblioteca Centrale "Roberto Ruffilli"	<input type="radio"/>
Ravenna – Biblioteca Centrale (Sede di Palazzo Corradini)	<input type="radio"/>
Ravenna – Biblioteca Centrale (Sede di Scienze Ambientali)	<input type="radio"/>
Ravenna – Archeologia	<input type="radio"/>
Cesena – Architettura	<input type="radio"/>
Cesena - Informatica	<input type="radio"/>
Cesena – Ingegneria biomedica, elettronica e telecomunicazioni	<input type="radio"/>
Cesena - Psicologia	<input type="radio"/>
Cesena – Scienze degli Alimenti	<input type="radio"/>
Cesenatico – Acquacoltura e igiene delle produzioni ittiche	<input type="radio"/>

Con quale frequenza si è recato/a nella sua biblioteca di riferimento negli ultimi sei mesi?

Quasi tutti i giorni	<input type="radio"/>
Almeno una volta a settimana	<input type="radio"/>
Meno di una volta a settimana	<input type="radio"/>
Mai	<input type="radio"/>

Seconda sezione

La seconda sezione del questionario è dedicata alle caratteristiche dei servizi bibliotecari che possono determinare la qualità di una biblioteca universitaria.

Di seguito troverà alcune affermazioni rispetto alle quali le chiediamo di esprimere il suo grado di soddisfazione utilizzando le cinque opzioni di risposta disponibili:

- (1) Molto insoddisfatto**
- (2) Insoddisfatto**
- (3) Nè soddisfatto, nè insoddisfatto**
- (4) Soddisfatto**
- (5) Molto soddisfatto**

Per noi la sua opinione è molto importante, tuttavia desideriamo ricordarle che è possibile non rispondere a una o più affermazioni qualora le ritenesse non pertinenti. La preghiamo di utilizzare l'opzione 3 solo quando il suo grado di disaccordo e di accordo si equivalgono, evitando di utilizzarla quando ritiene di non poter esprimere una risposta.

Caratteristiche della sua biblioteca di riferimento:

	[1] Molto insoddisfatto	[2] Insoddisfatto	[3] Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	[4] Soddisfatto	[5] Molto soddisfatto
Orario di apertura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Numero di posti a sedere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Numero di postazioni informatiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità delle attrezzature informatiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilità di prese di corrente per portatili	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Silenziosità degli ambienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aggiornamento delle pagine web della biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Caratteristiche del patrimonio bibliografico e dei servizi presenti nella sua biblioteca di riferimento:

	[1] Molto insoddisfatto	[2] Insoddisfatto	[3] Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	[4] Soddisfatto	[5] Molto soddisfatto
Qualità e quantità del patrimonio bibliografico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aggiornamento e adeguamento del patrimonio bibliografico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilità di più copie dei libri di testo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stato di conservazione del patrimonio bibliografico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilità di recupero del materiale da scaffali liberamente accessibili	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempi di attesa per materiale a deposito non direttamente accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procedure di prestito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	[1] Molto insoddisfatto	[2] Insoddisfatto	[3] Nè insoddisfatto, nè soddisfatto	[4] Soddisfatto	[5] Molto soddisfatto
Durata del prestito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procedure di prestito per materiale richiesto ad altre biblioteche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni bibliografiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza professionale del personale bibliotecario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempestività di risposta alle richieste effettuate sia in sede, sia da remoto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Scelga tra le seguenti affermazioni quelle che meglio descrivono le ragioni per cui si reca più spesso in biblioteca. E' possibile indicare fino a 3 risposte.

Consultare materiale della biblioteca	<input type="checkbox"/>
Fare ricerche bibliografiche	<input type="checkbox"/>
Incontrare altre persone	<input type="checkbox"/>
Navigare in rete	<input type="checkbox"/>
Studiare materiale proprio	<input type="checkbox"/>
Prendere in prestito materiale della biblioteca	<input type="checkbox"/>
Richiedere in prestito materiale proveniente da altre biblioteche	<input type="checkbox"/>

Utilizza le risorse elettroniche a fini di studio e ricerca?

Sì	<input type="radio"/>
No	<input type="radio"/>

Rispetto alle risorse elettroniche, quali tra le seguenti utilizza maggiormente per le sue ricerche?

Banche dati online	<input type="checkbox"/>
Riviste elettroniche	<input type="checkbox"/>
E-books	<input type="checkbox"/>
Materiale open access	<input type="checkbox"/>
Motori di ricerca	<input type="checkbox"/>

Come ha acquisito le competenze necessarie per l'utilizzo delle risorse elettroniche?

Tramite un corso di formazione organizzato dalla biblioteca	<input type="radio"/>
Grazie all'assistenza individuale del personale bibliotecario	<input type="radio"/>
Autodidatta	<input type="radio"/>
Grazie ad un/a collega/amico/amica	<input type="radio"/>

Scelga tre aspetti che a suo parere determinano maggiormente la qualità dei servizi di una biblioteca universitaria tra i seguenti:

Orario di apertura	<input type="checkbox"/>
Ricchezza e specializzazione del materiale bibliografico	<input type="checkbox"/>
Presenza del servizio di prestito dei libri di testo	<input type="checkbox"/>
Presenza del servizio fotocopiatura/riproduzione	<input type="checkbox"/>
Servizio di prestito e fornitura materiale richiesto ad altre biblioteche	<input type="checkbox"/>
Numero posti a sedere	<input type="checkbox"/>
Corsi di formazione all'utilizzo delle risorse elettroniche	<input type="checkbox"/>
Competenza e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>
Qualità degli ambienti	<input type="checkbox"/>
Numero di postazioni informatiche	<input type="checkbox"/>
Sito web della biblioteca	<input type="checkbox"/>
Collocazione accessibile del materiale	<input type="checkbox"/>

Soddisfazione complessiva del servizio

Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione complessiva per il servizio erogato dalla sua biblioteca di riferimento (scala: da 1=del tutto insoddisfatto a 5=pienamente soddisfatto).

	(1) "del tutto insoddisfatto"	(2)	(3)	(4)	(5) "pienamente soddisfatto"
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commenti e proposte

Rispetto ai servizi, agli spazi, al materiale che trova in biblioteca vuole aggiungere sue osservazioni o proposte che ci aiutino a migliorare?

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DELLE BIBLIOTECHE 2016

Generated on 09/05/2016 16:40:35

Dear customer,
in order to improve the quality of our library services we are gathering user opinions about some aspects we consider important.
To this purpose, we kindly ask you to cooperate answering the following questionnaire.
The questionnaire is preceded by a general section that will help us gather demographic information useful for statistical purposes.
The collected data will remain anonymous and will be solely used for institutional purposes.

Thank you for your cooperation.

General section

Which group do you belong to?

- Student
- Professor
- Researcher
- Fellow/Scholar/Tutor
- Technical and Administrative Staff
- Other

Which city are you enrolled in?

- Cesena
- Forlì
- Ravenna
- Rimini
- Bologna

Which school of Cesena are you enrolled in?

- Agriculture and Veterinary Medicine
- Agriculture and Veterinary Medicine -
Cesenatico
- Engineering and Architecture
- Psychology and Education
- Science
- Other

Which school of Forlì are you enrolled in?

- Economics, Management, and Statistics
- Foreign Languages and Literatures,
Interpreting and Translation
- Political Sciences

- Engineering and Architecture
- Other

Which school of Ravenna are you enrolled in?

- Law
- Engineering and Architecture
- Arts, Humanities, and Cultural Heritage
- Medicine
- Science
- Political Sciences
- Other

Which school of Rimini are you enrolled in?

- Economics, Management, and Statistics
- Pharmacy, Biotechnology and Sport
- Science
- Arts, Humanities, and Cultural Heritage
- Medicine
- Psychology and Education
- Science
- Other

Which school of Bologna are you enrolled in?

- Agriculture and Veterinary Medicine
- Economics, Management, and Statistics
- Pharmacy, Biotechnology and Sport
- Science
- Law
- Engineering and Architecture
- Arts, Humanities, and Cultural Heritage
- Foreign Languages and Literatures,
Interpreting and Translation
- Medicine
- Psychology and Education
- Science
- Political Sciences
- Other

Which Department do you belong to?

Architecture - DA	O
Cultural Heritage - DBC	O
Chemistry «Giacomo Ciamician» - CHIM	O
Industrial Chemistry «Toso Montanari» - CHIMIND	O
Delle Arti - DARvipem	O
Pharmacy and Biotechnology - FaBiT	O
Classical Philology and Italian Studies - FICLIT	O
Philosophy and Communication Studies - FILCOM	O
Physics and Astronomy - DIFA	O
Computer Science and Engineering - DISI	O
Civil, Chemical, Environmental, and Materials Engineering - DICAM	O
Electrical, Electronic, and Information Engineering «Guglielmo Marconi» - DEI	O
Industrial Engineering - DIN	O
Interpreting and Translation - DIT	O
Modern Languages, Literatures, and Cultures - LILEC	O
Mathematics - MAT	O
Experimental, Diagnostic and Specialty Medicine - DIMES	O
Psychology - PSI	O
Agricultural Sciences - DipSA	O
Management - DiSA	O
Biological, Geological, and Environmental Sciences - BiGeA	O
Biomedical and Neuromotor Sciences - DIBINEM	O
Education Studies «Giovanni Maria Bertin» - EDU	O
Agricultural and Food Sciences - DISTAL	O
Economics - DSE	O
Legal Studies - DSG	O
Medical and Surgical Sciences - DIMEC	O
Veterinary Medical Sciences - DIMEVET	O
For Life Quality Studies - QUVI	O
Political and Social Sciences - SPS	O
Statistical Sciences «Paolo Fortunati» - STAT	O
Sociology and Business Law - SDE	O
History and Cultures - DiSCi	O
Other	O

Which Campus Library do you regularly patronize as your prevalent library?

- | | |
|--|-----------------------|
| Rimini – Central Library | <input type="radio"/> |
| Forlì – Central Library "Roberto Ruffilli" | <input type="radio"/> |
| Ravenna – Central Library (Palazzo Corradini) | <input type="radio"/> |
| Ravenna – Central Library (Scienze Ambientali) | <input type="radio"/> |
| Ravenna – Archaeology | <input type="radio"/> |
| Cesena – Architecture | <input type="radio"/> |
| Cesena – Computer Science | <input type="radio"/> |
| Cesena – Biomedical, Electronic and Telecommunications Engineering | <input type="radio"/> |
| Cesena - Psychology | <input type="radio"/> |
| Cesena – Food Science | <input type="radio"/> |
| Cesenatico – Aquaculture and Fish Production Hygiene | <input type="radio"/> |

How often have you been to your library in the past six months?

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| Almost every day | <input type="radio"/> |
| At least once a week | <input type="radio"/> |
| Less than once a week | <input type="radio"/> |
| Never | <input type="radio"/> |

Section Two

The second section of the survey concerns those library service features that can determine the quality of a university library.

Please find below some statements compared to which we ask you to express your level of satisfaction with the following response options:

(1) Completely dissatisfied

(2) Dissatisfied

(3) Neither satisfied, nor dissatisfied

(4) Satisfied

(5) Completely satisfied

DISSATISFACTION ZONE

NEUTRAL ZONE

SATISFACTION ZONE

To us your opinion is very important, yet we wish to let you know that you may not answer one or more statements if you consider them not suitable. Please use option 3 only when your degree of disagreement and agreement are the same, avoiding using it when you feel you are not able to answer.

Features of your usual library:

	[1] Completely dissatisfied	[2] Dissatisfied	[3] Neither satisfied nor dissatisfied	[4] Satisfied	[5] Completely satisfied
Opening hours	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Number of seats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Number of workstations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quality of electronic facilities	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Availability of sockets for laptops	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Silence of the areas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Library website updating	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Features of the holdings and services provided by your usual library:

	[1] Completely dissatisfied	[2] Dissatisfied	[3] Neither satisfied nor dissatisfied	[4] Satisfied	[5] Completely satisfied
Quantity and quality of the library holdings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Updating and upgrading of the library holdings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Availability of textbooks in multiple copies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conservation status condition of the library holdings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Easy retrieval of the documents directly accessible from open shelves	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waiting times for documents not	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

directly accessible					
Borrowing procedures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loan period	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Borrowing procedures for documents coming from other libraries	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Library staff support during research consultation sessions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Library staff expertise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Timely answering to patrons queries either on site or remotely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Choose from the following statements those which best describe the reasons why you go to the library more often. You may indicate up to three answers.

- Consulting library holdings
- Doing library research
- Meeting other people
- Web surfing
- Studying your own material
- Borrowing from the library
- Borrowing from other libraries

Do you use electronic resources for your studies and research?

- Yes
- No

Which kind of e-resources do you mostly use for research?

- Online databases
- E-journals
- E-books
- Open access materials
- Search engines

How have you acquired the necessary skills to be able to manage electronic resources?

- Through a training session organized by the library

- Through the individual assistance of the library staff
- Self taught
- Through a colleague / a friend

Please select up to three issues you think can better determine the quality of the services provided by a university library among the following:

- Opening hours
- Wealth and specialization of the library holdings
- Textbooks loan service
- Copying and printing facilities
- Borrowing from other libraries
- Number of seats
- Training sessions in using electronic resources
- Competent and helpful staff
- Quality and comfort of spaces
- Number of workstations
- Library website
- Accessible arrangement of the library holdings

Overall satisfaction with the services

Please express the overall satisfaction degree with the services provided by your usual library (scale: from 1=completely dissatisfied to 5=completely satisfied).

	(1) "Completely dissatisfied"	(2)	(3)	(4)	(5) "Completely satisfied"
	0	0	0	0	0

Comments and suggestions

With reference to the services, the spaces and the material you find in the library, would you like to add any comments or suggestions to help us improve?
