La biblioteca che piace: l'indagine di customer satisfaction

Anno 2016

UNIVERSITÀ DI SIENA 1240

UNIVERSITÀ DI SIENA 1240

UNIVERSITÀ DI SIENA 1240

Sistema Bibliotecario di Ateneo

LA BIBLIOTECA CHE PIACE: L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2016

A cura di Marta Bellucci e Annalisa Simi,
con la collaborazione di Enrico Bellucci, Stefania Casati e Luca Terrosi

Alla realizzazione dell'indagine di customer satisfaction, curata dalla Divisione Coordinamento Sistema Bibliotecario, hanno contribuito a vario titolo il Servizio statistico e integrazione dei sistemi informativi di ateneo, il Gruppo di Lavoro Misurazione e Valutazione del sistema bibliotecario, l'Ufficio comunicazione e portale di ateneo, il Gruppo di Lavoro Comunicazione del sistema bibliotecario ed i volontari del progetto di Servizio Civile Nazionale "Biblionarrando: comunicazione efficace in biblioteca".

Indice

INTRODUZIONE (finalità, oggetto dell'indagine, modalità) p. 4

IL CAMPIONE DEGLI UTENTI (tipologia di utente, area disciplinare, tipologia di corso di laurea, studenti tesisti e non) p. 8

GLI ESITI:

I. fruizione delle biblioteche: p. 12
- **I.1.** sedi bibliotecarie di riferimento p. 12
- **I.2.** non uso delle biblioteche e dei servizi p. 17

II. servizi bibliotecari: p. 25
- **II.1.** uso e grado di uso p. 25
- **II.2.** motivi del non uso p. 26
- **II.3.** grado di soddisfazione p. 27
- **II.4.** grado di importanza p. 28
- **II.5.** confronto tra grado di importanza e soddisfazione p. 29

III. la nuova piattaforma di ricerca integrata OneSearch p. 31

IV. nuovi servizi in Sala Rosa: p. 34
- **IV.1.** progetto "Libri al seguito" p. 34
- **IV.2.** mini-sondaggio in Sala Rosa p. 35

V. aspetti trasversali ai servizi delle biblioteche: p. 37
- **V.1.** grado di importanza p. 37
- **V.2.** grado di soddisfazione p. 37
- **V.3.** confronto tra grado di importanza e soddisfazione p. 38

VI. percezione complessiva del Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA): p. 39
- **VI.1.** valutazione complessiva della soddisfazione p. 39
- **VI.2.** motivi della valutazione p. 39
- **VI.3.** suggerimenti per migliorare i servizi dello SBA p. 42

CONCLUSIONI: confronto tra i risultati delle indagini del 2012 e del 2016 p. 46

IL CAMPIONE ESAMINATO p. 46

ESITI DELLE INDAGINI p. 46

I. Fruizione p. 46

II. Importanza e soddisfazione dei servizi bibliotecari p. 48

III. Importanza e soddisfazione degli aspetti trasversali p. 49

IV. Percezione complessiva del Sistema Bibliotecario p. 50

APPENDICE:

- Allegato A_Questionario "La biblioteca che piace" – edizione 2016 p. 51
- Allegato B_Tabelle NON utenti: tipologia di utente / importanza dei servizi bibliotecari; tipologia di utente / importanza degli aspetti trasversali ai servizi p. 70
- Allegato C_Mini – sondaggio Sala Rosa p. 77

INTRODUZIONE

(finalità, oggetto dell'indagine, modalità)

Finalità **_** Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) ha, tra i suoi obiettivi, l'aggiornamento e il miglioramento dei servizi erogati nell'ambito di un programma più ampio di valorizzazione dei servizi offerti: ciò si attua anche sulla base dei risultati che emergono dalle periodiche attività di monitoraggio e valutazione.
A tal fine, e nell'ottica di una prosecuzione delle azioni già svolte nell'ambito del Progetto Customer Satisfaction 2012-2013, lo SBA ha costituito il Gruppo di lavoro Misurazione e Valutazione che, fra i vari obiettivi e compiti, ha quelli di organizzare e gestire indagini periodiche di *customer satisfaction* tra gli utenti e di curare l'aggiornamento sistematico della Carta dei servizi del Sistema bibliotecario.
L'attività di misurazione e valutazione dei servizi è accompagnata da un *benchmarking* con altre realtà bibliotecarie italiane, GIM (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo) e SBART (Sistema Bibliotecario Atenei Regione Toscana).

In particolare, il Gruppo di lavoro dello SBA, in collaborazione con la Biblioteca dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca e con i Servizi Bibliotecari dell'Università degli Studi di Bergamo, ha progettato, a distanza di quattro anni dalla precedente, una nuova indagine sulla qualità percepita dei servizi bibliotecari di Ateneo per un confronto tra realtà diverse che presentano però anche analogie organizzative: si è trattato della seconda esperienza (dopo quella del 2012), condotta con la Biblioteca di Ateneo di Milano Bicocca, di sperimentazione delle linee guida sulla *customer satisfaction* per le biblioteche delle università italiane[1] con l'obiettivo di individuare aree di miglioramento in cui intervenire con azioni correttive.
Le finalità del progetto di *customer satisfaction* costituiscono un insieme assai articolato che prevede di instaurare un ciclo virtuoso di azioni che dovrebbe articolarsi in più fasi:

- programmazione,
- pianificazione degli interventi,
- predisposizione dei servizi,
- indagine quantitativa,
- indagine qualitativa / rilevazione della qualità percepita da parte degli utenti,
- revisione della programmazione, allo scopo di utilizzare al meglio le risorse disponibili, individuando nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, tarandole, di volta in volta, sui bisogni effettivi dei fruitori dei servizi.

Dalla realizzazione del progetto sono attesi anche una serie di benefici indiretti, quali:

- promuovere e far conoscere meglio la **Carta dei servizi** dello SBA e conseguentemente il patto assunto dall'Ateneo nei confronti dei propri utenti riguardo al mantenimento di determinati

[1] Chiara Faggiolani e Ilaria Moroni (a cura di), La customer satisfaction nelle biblioteche delle università. Elementi teorici, linee guida e casi di studio, Fiesole (Firenze), Casalini libri, 2012.

standard di servizio, consentendo agli utenti di riaffermare i propri diritti e di avanzare proposte di acquisto del materiale bibliografico e di miglioramento dei servizi;

- consentire a tutti gli utenti istituzionali dei servizi delle biblioteche, con particolare riferimento agli studenti, di **conoscere meglio i servizi** offerti dalla biblioteca, scoprendo funzioni che non erano loro precedentemente note (ad esempio, il prestito interbibliotecario e l'uso delle risorse bibliografiche e delle banche dati / risorse elettroniche online o altri servizi personalizzati per gli utenti, quali l'assistenza nella predisposizione di bibliografie o l'attivazione di corsi di orientamento ai servizi stessi);
- fornire un ausilio importante per il miglioramento dei servizi di **supporto alla didattica** e quindi dell'offerta formativa, complessivamente intesa;
- fornire, in senso lato, un ausilio per il miglioramento dei servizi di **supporto alla ricerca**, sulla base di quanto definito nello Statuto dell'Ateneo (Art. 53).

Oggetto dell'indagine **_** A tale scopo è stato studiato e realizzato uno strumento di indagine "ibrido" rispetto alle tecniche quantitative e qualitative della ricerca sociale: trattasi, infatti, di un **questionario** con domande chiuse per quantificare fenomeni e confrontare le risposte, con l'aggiunta di alcune domande aperte per rilevare i motivi di comportamenti / percezioni e raccogliere suggerimenti di miglioramento.
L'indagine, rivolta a tutti gli utenti potenziali istituzionali dello SBA (studenti, docenti, personale tecnico amministrativo etc.), ha riguardato i seguenti obiettivi:

- conoscere meglio l'uso della biblioteca da parte delle varie tipologie di utenza e scoprire i motivi del non uso delle strutture bibliotecarie e dei servizi;
- far conoscere tutti servizi offerti dalle biblioteche, in loco e online, raccogliendone il livello di importanza attribuito e il grado di soddisfazione per i servizi utilizzati,
    - con un approfondimento di indagine relativo alla valutazione della piattaforma di ricerca *OneSearch*, adottata dall'Ateneo di Siena da Ottobre 2015, rispetto ai precedenti strumenti;
    - e una rilevazione del gradimento di nuovi servizi in Sala Rosa previsti dal progetto "Libri al seguito", di imminente attuazione al momento della somministrazione del questionario;
- rilevare la qualità percepita rispetto ad aspetti strategici trasversali ai servizi erogati (ambienti, comunicazione, personale, patrimonio, ecc.) e il livello di importanza attribuito agli stessi;
- rilevare, infine, la qualità percepita complessivamente rispetto ai servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo raccogliendo anche motivazioni di soddisfazione / insoddisfazione e suggerimenti di miglioramento.

L'elenco dei **servizi bibliotecari** esaminati comprende sia servizi la cui erogazione avviene in biblioteca che servizi online:

- Sala lettura;
- Fotocopie e scansioni. (!) Immediatamente dopo la conclusione dell'indagine di *customer satisfaction* è stato avviato un nuovo servizio, PIN & PRINT, in collaborazione con gli altri atenei aderenti al progetto regionale SBART (Sistema Bibliotecario Atenei Regione Toscana);
- Postazioni informatiche;
- Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.;
- Prestito libri, DVD, CD etc.;
- Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche;
- Informazioni al banco prestiti;
- Informazioni e supporto via email o telefono;
- Consulenza bibliografica approfondita (reference);
- Incontri formativi. (!) Servizio non ancora proposto in tutte le biblioteche di area;
- Sito web del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche;
- Pagine facebook del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche. (!) Nuovo servizio aperto a febbraio 2016;
- Piattaforma OneSearch SBS per la consultazione integrata di documenti cartacei, elettronici, digitali e i prodotti della ricerca. (!) Nuova piattaforma aperta a ottobre 2015;
- Consultazione delle risorse elettroniche 'da casa' (OneSearch SBS). (!) Nuova piattaforma aperta a ottobre 2015.

Di seguito il dettaglio degli **Aspetti trasversali** ai servizi di una biblioteca esaminati:

- Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.);
- Comunicazioni in biblioteca, per e-mail, sul sito, sulle pagine facebook (chiarezza e tempestività);
- Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle proprie esigenze);
- Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.);
- Patrimonio: libri, riviste, DVD, e-book, e-journal, etc. (quantità e qualità);
- Rete wi-fi di Ateneo (accessibilità, fruibilità, velocità).

Modalità **_** Il questionario è stato somministrato online raggiungendo tutti gli utenti istituzionali dello SBA tramite una e-mail di invito, contenente il link al questionario, inviata all'account istituzionale (con dominio unisi.it) il giorno stesso dell'apertura dell'indagine. I dati, per garantire l'anonimato degli utenti, sono stati raccolti ed elaborati in forma non aggregata.

Il questionario online è rimasto attivo per la compilazione dal 13 giugno al 10 luglio 2016. In questo arco temporale, gli utenti istituzionali hanno ricevuto settimanalmente una email di *recall* prima della chiusura della raccolta dati: in particolare, per il *recall* dell'ultima settimana, è stato usato l'indirizzo e-mail privato degli studenti per cercare di incrementarne la partecipazione.

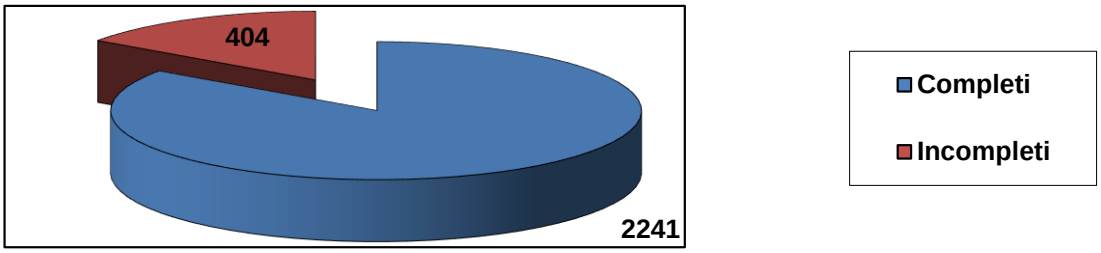
Alla realizzazione del questionario, con il caricamento sulla piattaforma open source *LimeSurvey*, l'erogazione dello stesso e l'analisi dei dati raccolti, ha contribuito il Servizio statistico e integrazione dei sistemi informativi di ateneo.

Nella fase di promozione e nell'attività di tutoraggio sono stati invece coinvolti i 19 volontari del Progetto di Servizio Civile Nazionale "Biblionarrando: comunicazione efficace in biblioteca": in ciascuna biblioteca o sala lettura dello SBA è stata predisposta una postazione informatica dedicata alla compilazione del questionario online, sono stati affissi poster e distribuiti flyer esplicativi. Inoltre il personale strutturato, insieme ai volontari, è stato incaricato di promuovere l'indagine attraverso un servizio di *reference ad hoc*. In aggiunta, è stata pubblicata una news in evidenza nella homepage dello SBA, una pagina web dedicata, un'apposita slide per le pagine web delle singole biblioteche, nonché post sulle pagine Facebook dello SBA e delle biblioteche.

IL CAMPIONE DEGLI UTENTI

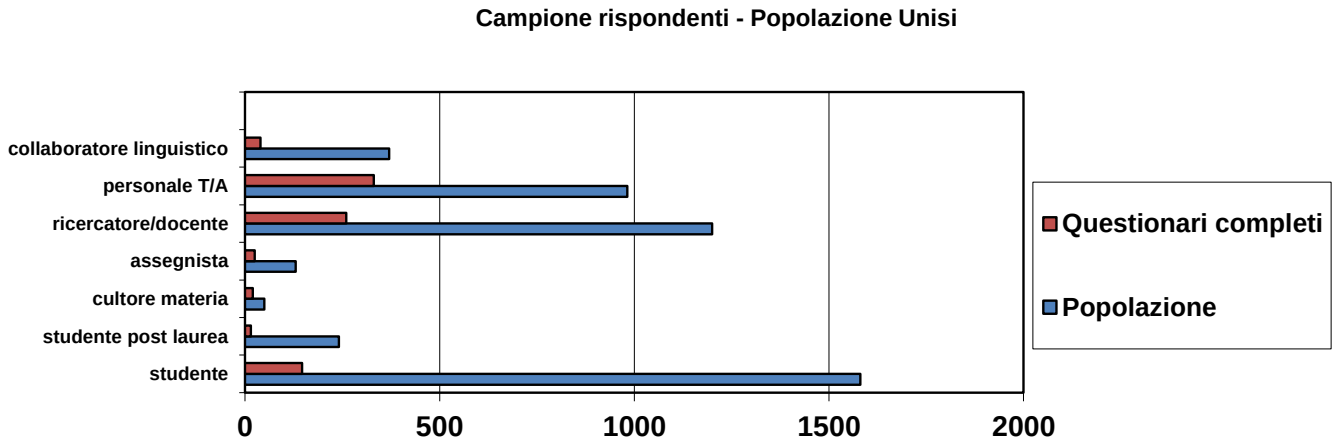
(tipologia di utente, area disciplinare, tipologia di corso di laurea, studenti tesisti e non)

Il questionario è stato somministrato a 20.579 utenti potenziali istituzionali suddivisi tra studenti, studenti post-laurea (master, dottorato di ricerca, scuola di specializzazione, etc.), assegnisti / borsisti /cultori della materia, ricercatori / docenti, personale tecnico-amministrativo e collaboratori linguistici.



Sono stati raccolti 2645 questionari, di cui 2241 completi (10,89% della popolazione) e 404 parziali (1,96% della popolazione).
Sono presi in esame per l'analisi dei risultati dell'indagine soltanto i questionari completi considerando anche che, nell'ambito della ricerca sociale, il risultato di un 10% di risposte rispetto al campione può essere trasposto all'intera popolazione di riferimento.

Nel grafico che segue è raffigurata la rappresentatività del campione degli utenti rispondenti rispetto alla composizione della popolazione dell'Ateneo al momento della somministrazione del questionario.



Per una migliore leggibilità del grafico i valori di studente e studente post - laurea sono divisi per 10 e quelli di collaboratore linguistico e cultore della materia moltiplicati per 10.

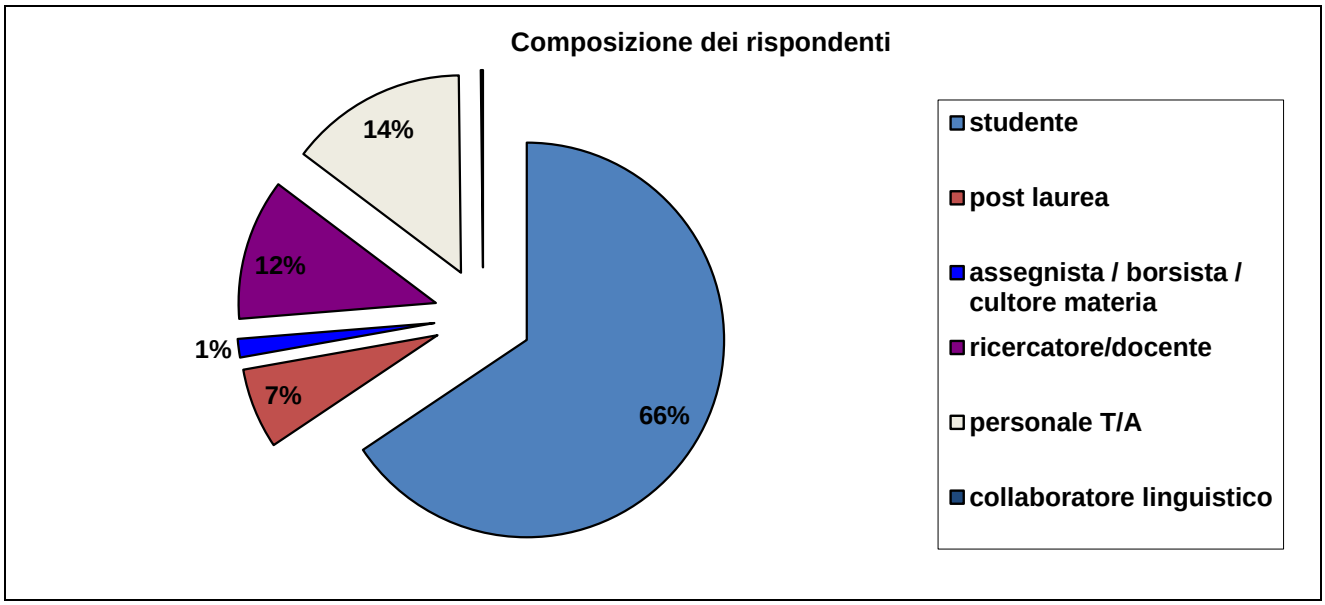
Si evidenzia il rapporto tra la **composizione della popolazione Unisi** e i **questionari completi raccolti per ogni tipologia di utente** da cui emerge una maggiore partecipazione

- ✓ dei **cultori della materia** (40%),

- ✓ del **personale Tecnico amministrativo** (33,7%),
- ✓ dei **ricercatori / docenti** (21,6%),
- ✓ degli **assegnisti di ricerca** (19,23%),
- ✓ dei **collaboratori linguistici** (10,81%) rispetto a quella
- ✓ degli **studenti** (9,29%) e degli **studenti post - laurea** (6,13%).

Nel grafico che segue è invece illustrata nel dettaglio la composizione del campione dei rispondenti per **tipologia di utenti**, da cui si constata la maggiore presenza delle risposte degli studenti:

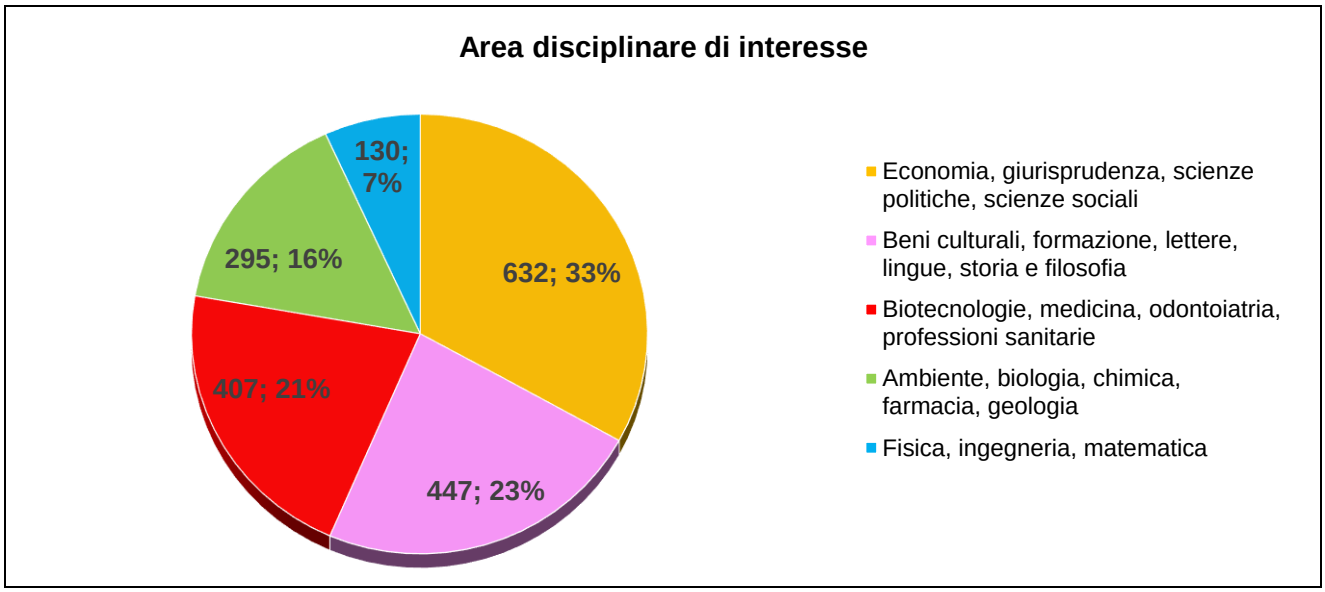
- ✓ **studente** (65,60%),
- ✓ **personale Tecnico amministrativo** (14,55%),
- ✓ **ricercatore/docente** (11,56%),
- ✓ **studente post - laurea** (6,60%),
- ✓ **assegnista / borsista / cultore della materia** (1,52),
- ✓ **collaboratore linguistico** (0,18%).



A seguire, alle tipologie di utenza degli studenti, studenti post-laurea, assegnisti / borsisti / cultori della materia e ricercatori /docenti (85,30% dei rispondenti) veniva chiesto, nella sezione iniziale del questionario intitolata "Profilo utente", di individuare l'**area disciplinare** più vicina al proprio ambito di studio e/o ricerca.

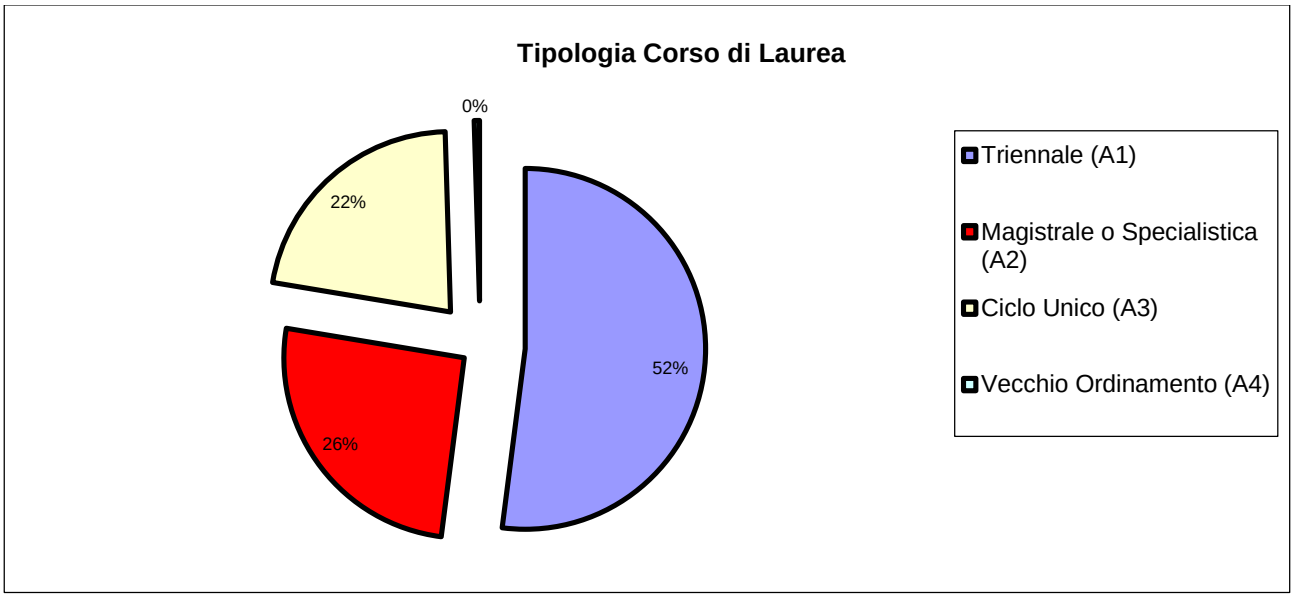
Durante la fase di predisposizione dello strumento di indagine è stato deciso di utilizzare le aree disciplinari individuate dall'Ateneo per la didattica perché più facilmente intellegibili a livello terminologico per tutte le tipologie di utenza coinvolte nel questionario, rispetto alle aree riferite alla ricerca. Nel grafico che segue la distribuzione del campione dei rispondenti tra le varie aree:

- ✓ **Economia, giurisprudenza, scienze politiche, scienze sociali** (33,07%),
- ✓ **Beni culturali, formazione, lettere, lingue, storia e filosofia** (23,39%),
- ✓ **Biotecnologie, medicina, odontoiatria, professioni sanitarie** (21,3%),
- ✓ **Ambiente, biologia, chimica, farmacia, geologia** (15,44%),
- ✓ **Fisica, ingegneria, matematica** (6,8%).

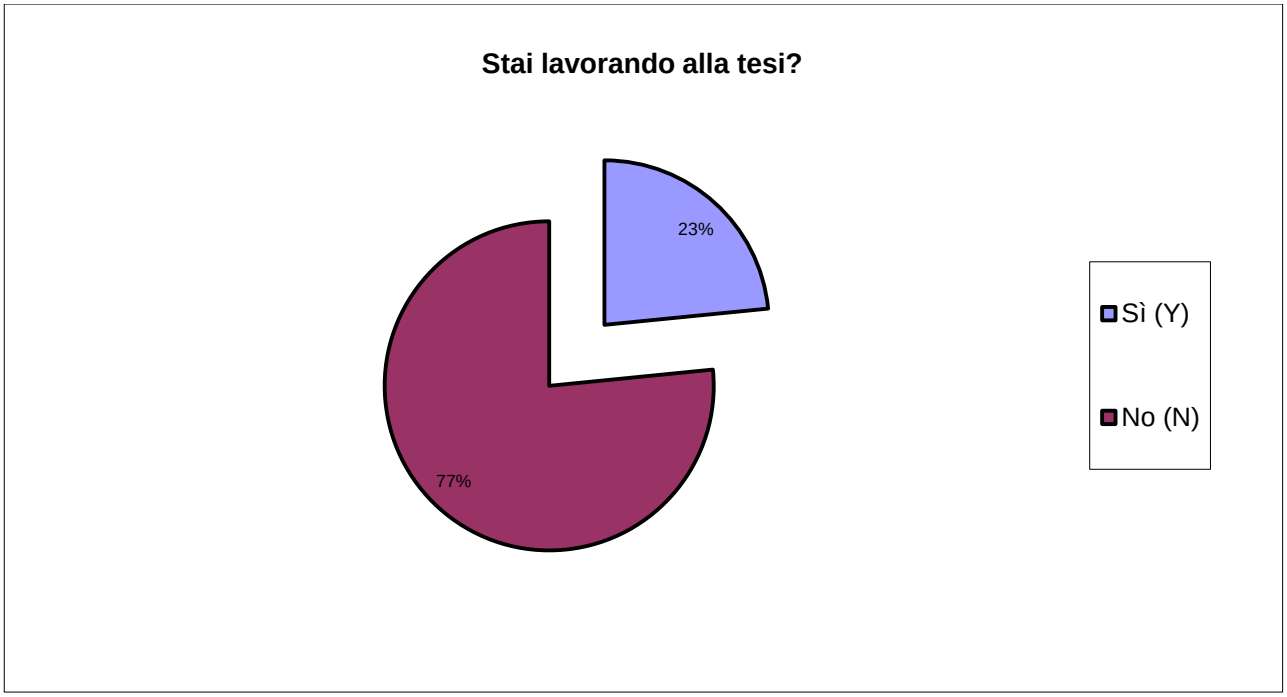


Nel dettaglio, agli studenti (1.470) è stato chiesto di indicare la **tipologia di corso di laurea** a cui erano iscritti al momento della somministrazione del questionario per avere una descrizione più precisa del campione dei rispondenti e di conseguenza del possibile uso dei servizi bibliotecari:

- ✓ **corso di laurea triennale** (52,04%),
- ✓ **corso di laurea magistrale o specialistica** (25,58%),
- ✓ **corso di laurea a ciclo unico** (21,9%),
- ✓ **corso di laurea del vecchio ordinamento** (0,48%).



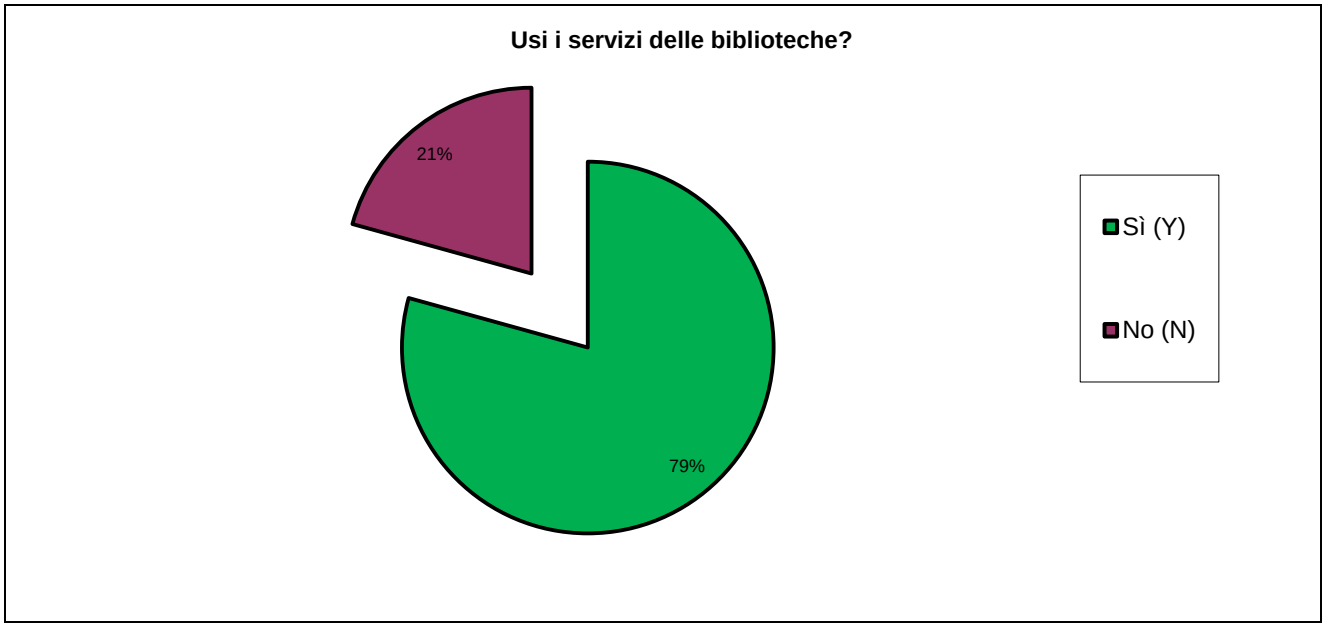
Agli studenti e studenti post - laurea è stato chiesto di indicare anche se fossero **tesisti**: su 1.618 tra studenti e studenti post - laurea rispondenti, meno di ¼ (il 23,42%) stava lavorando alla tesi.



GLI ESITI

I. Fruizione delle biblioteche

La seconda sezione del questionario, intitolata "Fruizione delle biblioteche", iniziava con una domanda per verificare l'uso o meno dei servizi offerti dalle biblioteche specificando di dare risposta affermativa anche nel caso di uso dei soli servizi online (catalogo, accesso risorse elettroniche etc.).
Su 2.241 (questionari completi) rispondenti, ben **464** (ca. il **21%**) hanno dichiarato di **non** usare i servizi di biblioteche dell'Ateneo o esterne: questo dato è particolarmente rilevante anche facendo riferimento all'indagine di *customer satisfaction* realizzata nel 2012 (con la partecipazione del 9,14% degli utenti istituzionali dell'Ateneo) in cui, ad una domanda analoga, la percentuale del non uso delle biblioteche e dei servizi offerti si fermò al 9% dei rispondenti.

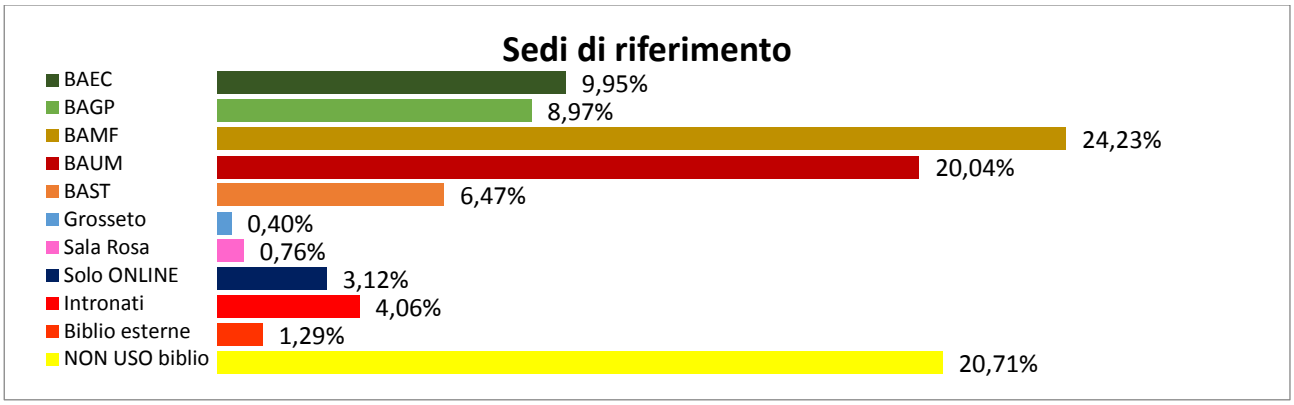


I.1. Sedi bibliotecarie di riferimento

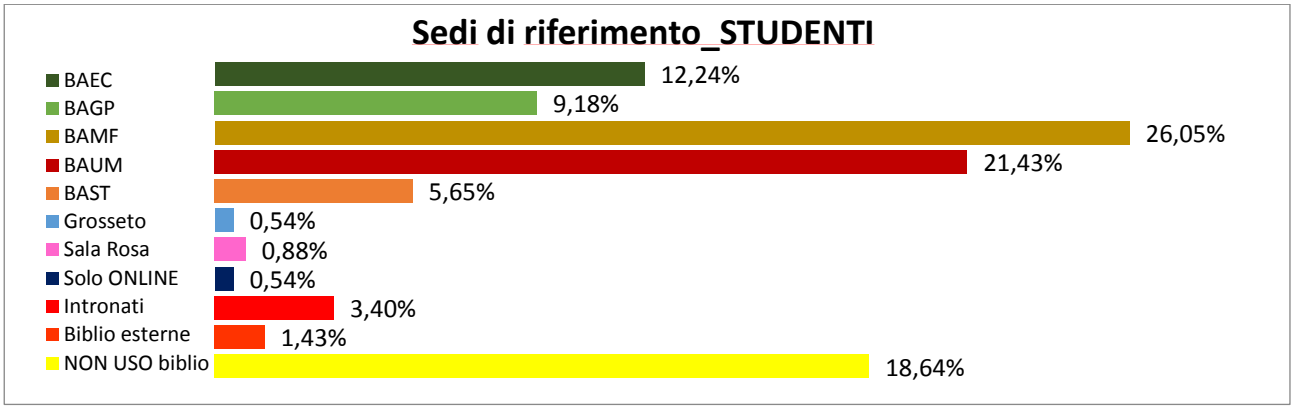
Agli utenti delle biblioteche è stato chiesto di indicare la biblioteca a cui si rivolgono maggiormente.
Nel grafico che segue la distribuzione delle risposte tra le varie sedi: da segnalare che oltre il 5% dei rispondenti ha indicato una biblioteca esterna all'Ateneo (Biblioteca Comunale degli Intronati o altro), oltre il 3% usa solo servizi online e il "non uso" è la seconda biblioteca di riferimento. Nel dettaglio, il numero di risposte per ogni sede e la rappresentazione aggregata per biblioteca di area:

- Biblioteca di Area Economica - **BAEC** (223 risposte);
- Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" - **BAGP** (201);
- Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica - **BAMF** (3 sedi: 334 sedi San Miniato, 209 Scotte);
- Biblioteca di Area Umanistica - **BAUM** (285 sede di Siena, 158 sede di Arezzo, 6 Centro AMA);
- Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica - **BAST** (103 sede del San Niccolò, 30 sede del Laterino, 6 Fisica, 3 Accademia dei Fisiocritici, 2 Museo Nazionale dell'Antartide, 1 Centro di Geotecnologie di S. Giovanni Valdarno);
- Biblioteca centralizzata Grosseto (9);
- Sala Rosa (17);

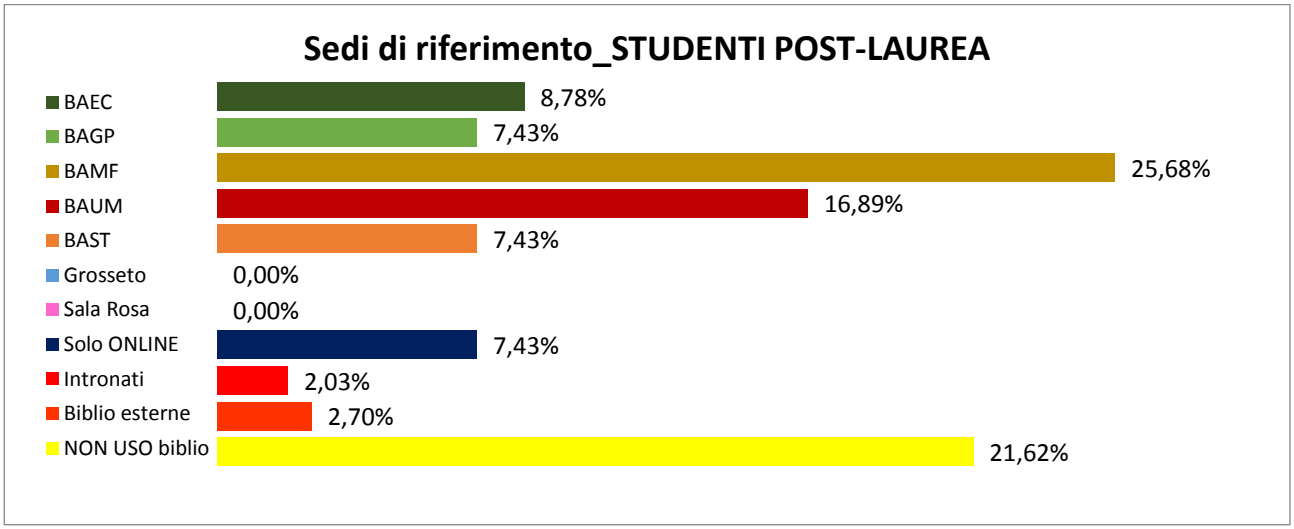
- Solo ONLINE (70);
- Biblioteca Comunale degli Intronati (91);
- Biblioteche esterne all'ateneo (29);
- NON USO delle biblioteche (464).



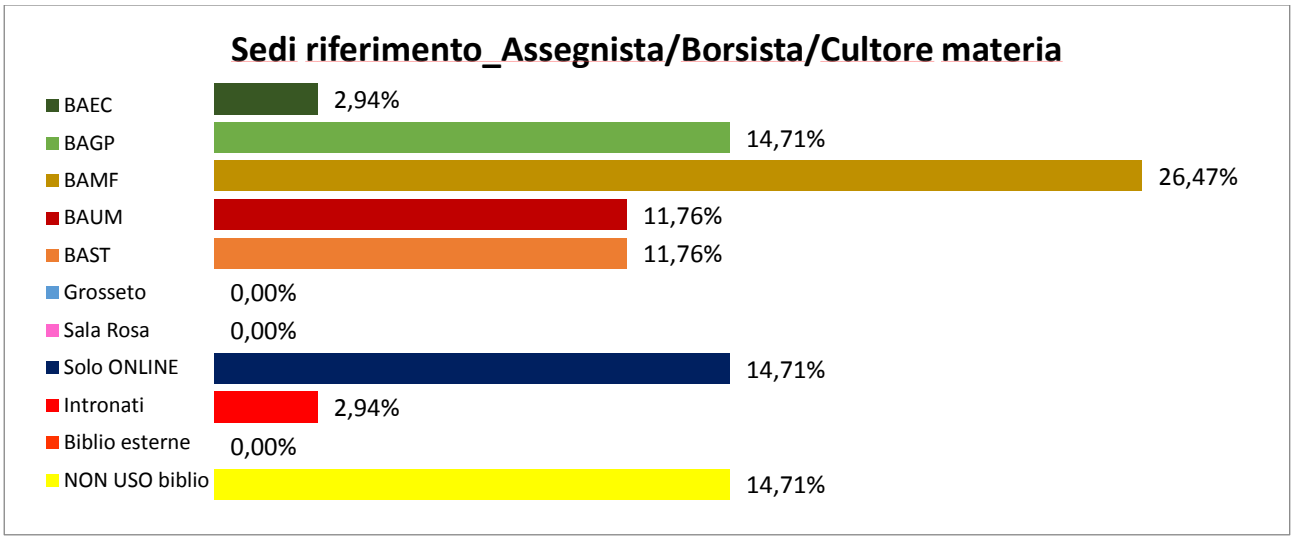
A seguire è proposta la rappresentazione delle sedi di riferimento per ogni tipologia di utenza (studenti, studenti post - laurea, assegnisti /borsisti / cultori della materia etc.).



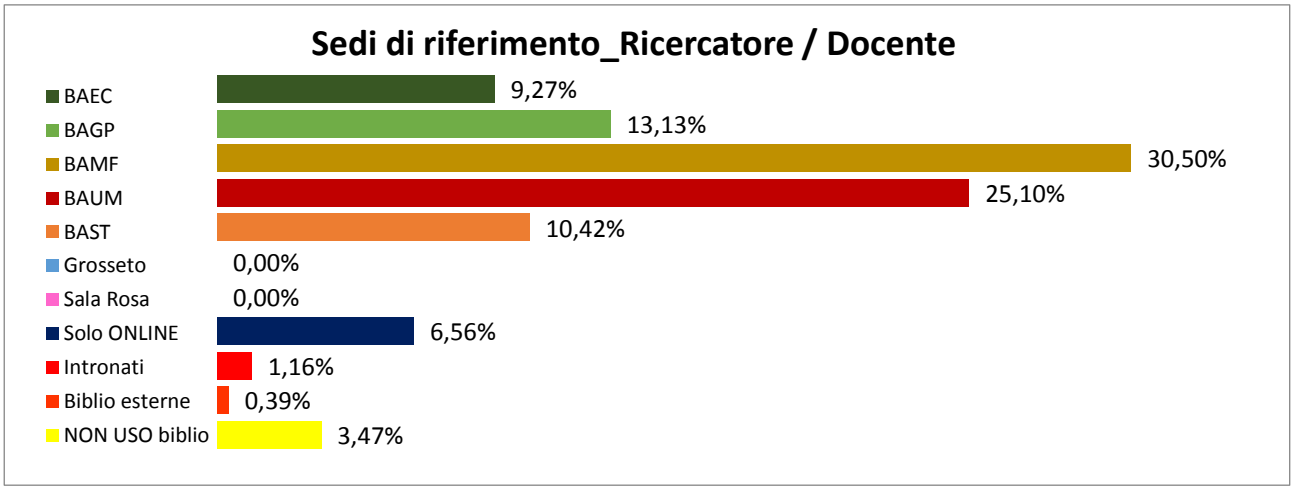
Ben il 18,64% degli Studenti rispondenti ha dichiarato di NON usare i servizi bibliotecari e quindi di non avere una biblioteca di riferimento.



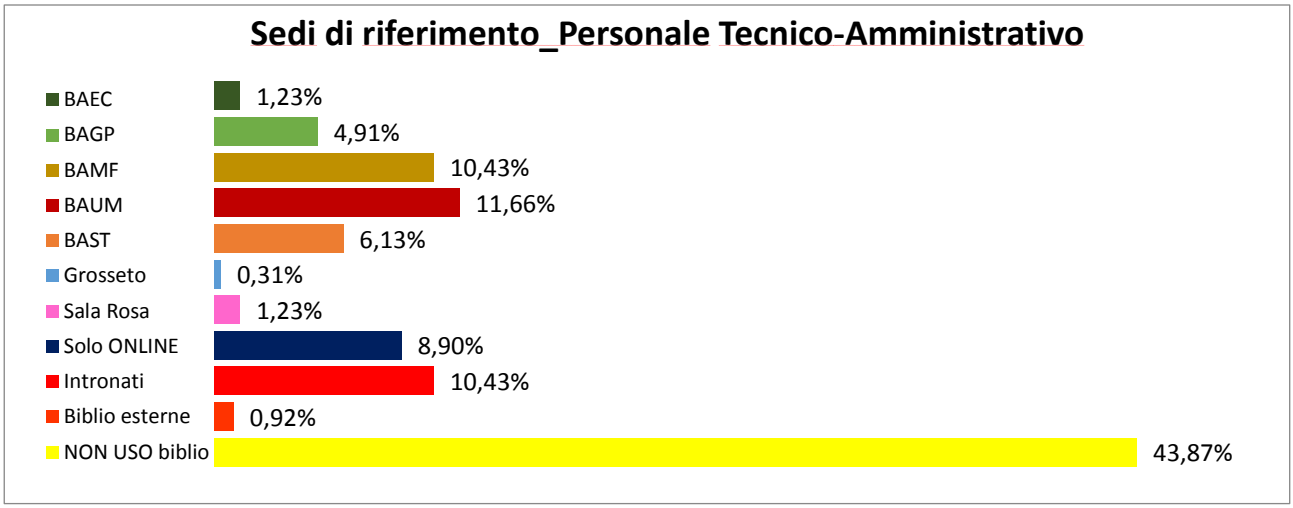
Il grafico rappresenta la distribuzione delle sedi di riferimento per gli Studenti post-laurea: si evidenzia, in proporzione, rispetto al grafico complessivo, una crescita nel riferimento alle sedi di BAMF e BAST e, soprattutto, dell'uso delle sole risorse ONLINE (oltre il 7%).
Il NON uso dei servizi bibliotecari è indicato da oltre il 21% dei rispondenti.



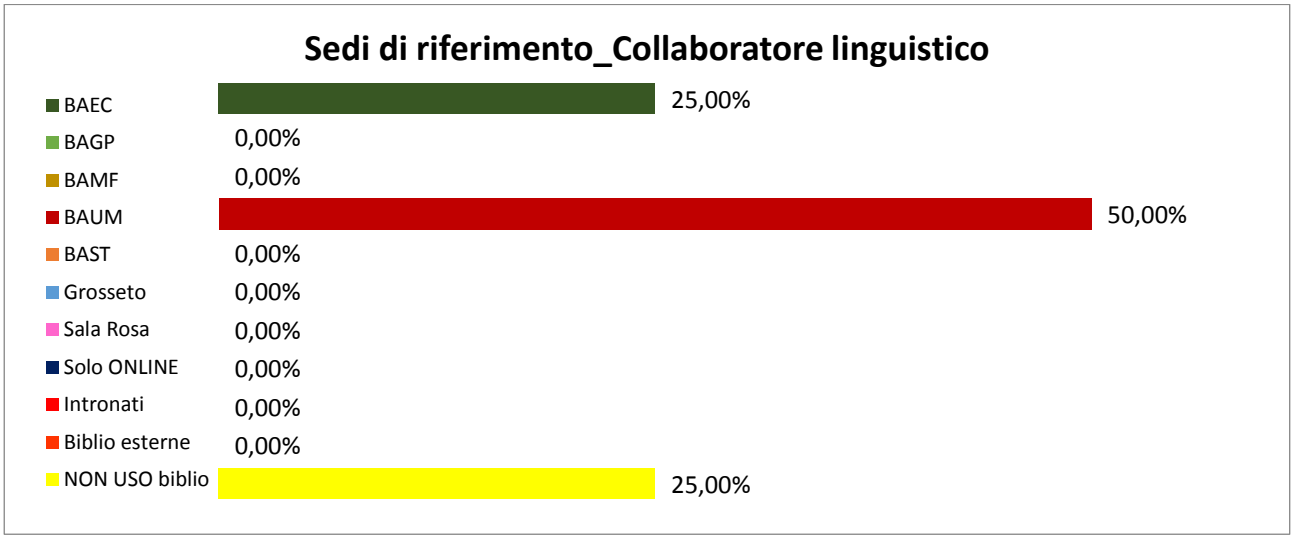
Il grafico rappresenta la distribuzione delle sedi di riferimento per Assegnisti / Borsisti / Cultori della materia: si evidenzia, in proporzione, rispetto al grafico complessivo, una crescita nel riferimento alle sedi di BAMF, BAST, BAGP e, soprattutto, dell'uso delle sole risorse ONLINE (circa il 15%).
Il NON uso dei servizi bibliotecari è indicato da circa il 15% dei rispondenti.



Il grafico rappresenta la distribuzione delle sedi di riferimento per Ricercatori / Docenti: si evidenzia, in proporzione, rispetto al grafico complessivo, una crescita nel riferimento alle sedi di BAGP, BAUM, BAMF, BAST e dell'uso delle sole risorse ONLINE (in totale 6,6% ca.).
Il NON uso dei servizi bibliotecari è invece fortemente ridotto (3,5% dei rispondenti), limitato anche l'uso di biblioteche esterne (Intronati o altre).

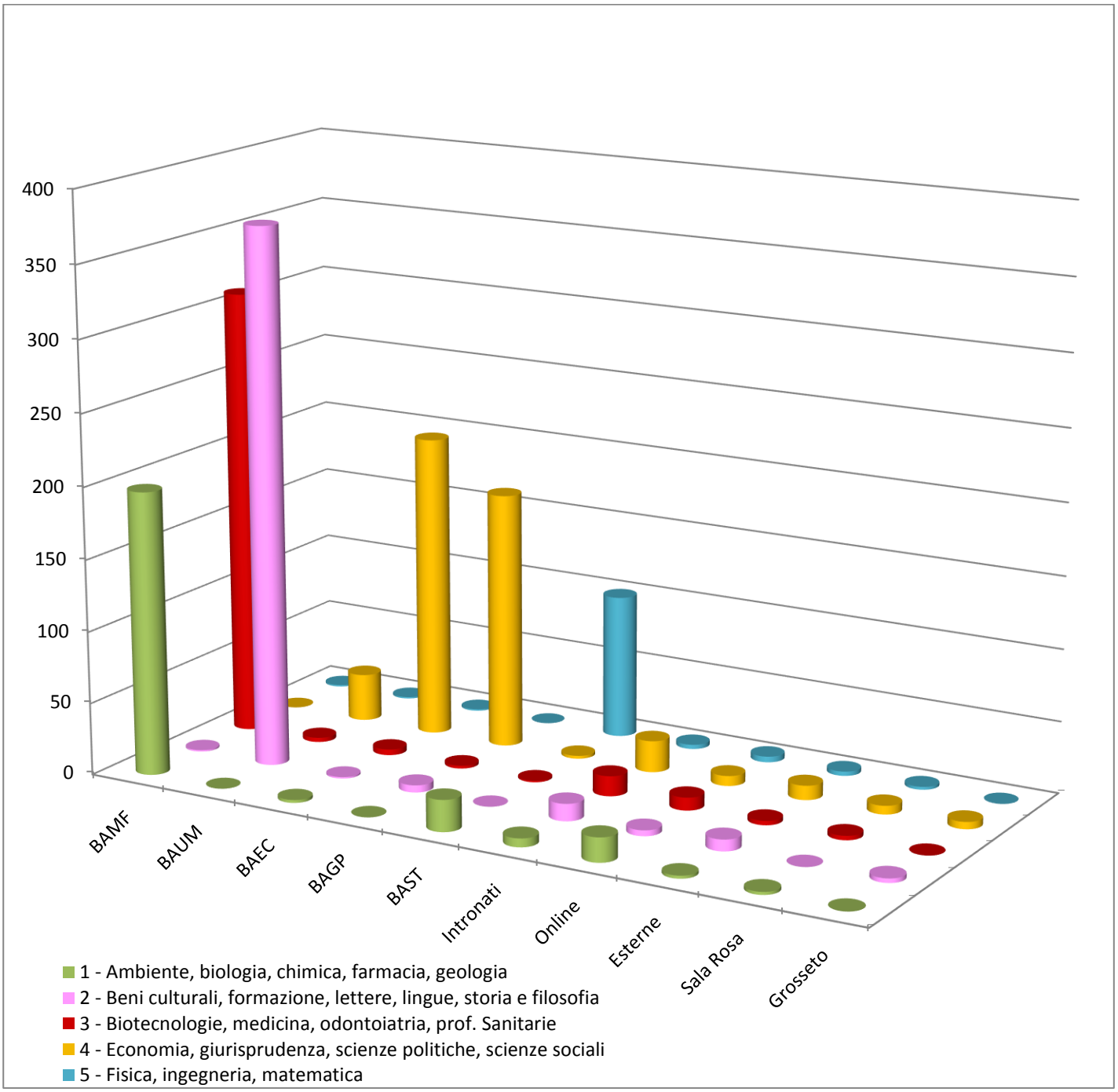


Il grafico rappresenta la distribuzione delle sedi di riferimento per il Personale Tecnico - Amministrativo: si evidenzia, in proporzione, rispetto al grafico complessivo, una netta crescita nel riferimento alla Biblioteca Comunale degli Intronati (circa il 10,5% dei rispondenti) e nell'uso delle sole risorse ONLINE (8,9%); tra le biblioteche dell'Ateneo, BAST rimane praticamente stabile rispetto al valore complessivo.
Il NON uso dei servizi bibliotecari è molto alto (circa il 44% dei rispondenti).

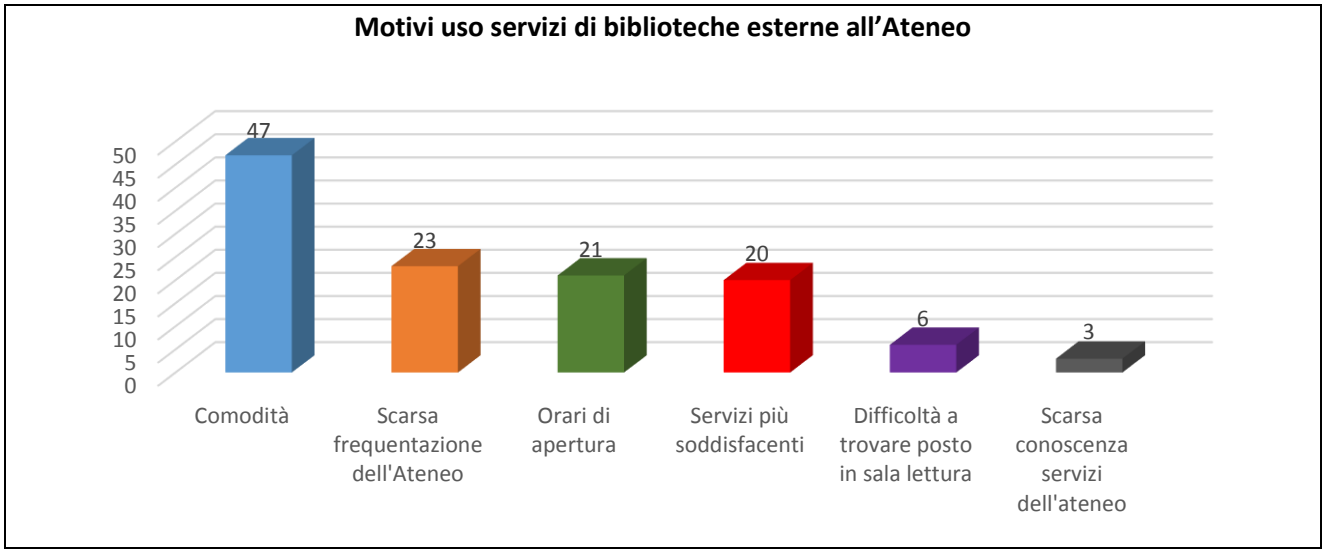


Il grafico rappresenta la distribuzione delle sedi di riferimento per i Collaboratori Linguistici: le biblioteche segnalate sono quelle di BAEC e BAUM; nessuno ha indicato un uso preferenziale delle sole risorse ONLINE.
Il NON uso dei servizi bibliotecari è stato indicato dal 25% dei rispondenti.

Nel grafico che segue è visualizzato il **rapporto tra area disciplinare di interesse e sede bibliotecaria di riferimento** per verificarne la distribuzione tra le sedi.
Le tipologie di utenza coinvolte nell'analisi sono quelle degli studenti, studenti post - laurea, assegnisti / borsisti / cultori materia e ricercatori / docenti.
L'area che presenta una distribuzione più spalmata è quella di *Economia, giurisprudenza, scienze politiche, scienze sociali* che vede coinvolte principalmente le sedi di BAEC, BAGP e in misura minore quelle di BAUM e della Biblioteca Comunale degli Intronati.
L'area che invece presenta un uso più intenso del solo ONLINE è quella di *Ambiente, biologia, chimica, farmacia, geologia*.



Nel grafico successivo sono invece rappresentate le **motivazioni** per cui, oltre il 5% degli utenti attivi, ha indicato come biblioteca di riferimento una diversa da quelle di Ateneo (**Biblioteca degli Intronati o altre biblioteche esterne**). Sono individuate principalmente motivazioni di comodità (39,17%), a seguire di scarsa frequentazione dell'Ateneo (19,17%), di orari delle biblioteche esterne più adeguati alle esigenze personali (17,5%), di maggiore soddisfazione dei servizi offerti dalle altre biblioteche (16,67%), di difficoltà a trovare posto nelle sale di lettura dell'Ateneo (5%) e, per finire, di scarsa conoscenza dei servizi offerti dalle biblioteche dell'Ateneo (2,5%).



I.2. NON uso delle biblioteche e dei servizi

Cerchiamo adesso di analizzare il campione di utenti (464, ca. il 21% dei rispondenti all'indagine) che hanno segnalato di non usare le biblioteche ed i servizi offerti, dettagliando la **tipologia di utente** di questo campione, anche in confronto con la composizione complessiva del campione dei rispondenti.
Emerge che il 65,95% dei non utenti sono studenti o studenti post - laurea:

	Frequenza	**Composizione % campione NON uso**	Composizione % campione totale dei rispondenti
Collaboratore linguistico	1	**0,22%**	0,18%
Assegnista/borsista/cultore della materia	5	**1,08%**	1,52%
Ricercatore/Docente	9	**1,94%**	11,56%
Studente post - laurea	32	**6,90%**	6,60%
Personale tecnico - amministrativo	143	**30,82%**	14,55%
Studente	274	**59,05%**	65,60%
Totale	**464**	**100,00%**	**100,00%**

Rispetto alla composizione in percentuale del campione complessivo dei rispondenti, si evidenzia un netto incremento della componente del personale tecnico – amministrativo e una altrettanto netta diminuzione dei ricercatori/docenti.

Nella tabella che segue è invece dettagliata, rispetto al campione dei NON utenti, **l'area disciplinare di interesse** per gli studenti, studenti post – laurea, assegnisti / borsisti /cultori della materia e ricercatori / docenti; in questo caso l'area individuata con maggiore frequenza (49,69%) è quella di *Economia, giurisprudenza, scienze politiche, scienze sociali*:

	Frequenza	**Composizione % campione NON uso**	Composizione % campione totale dei rispondenti
Fisica, ingegneria, matematica	15	**4,69%**	6,8%
Beni culturali, formazione, lettere, lingue, storia e filosofia	40	**12,50%**	23,39%
Ambiente, biologia, chimica, farmacia, geologia	47	**14,69%**	15,44%
Biotecnologie, medicina, odontoiatria, professioni sanitarie	59	**18,44%**	21,3%
Economia, giurisprudenza, scienze politiche, scienze sociali	159	**49,69%**	33,07%
Totale	**320**	**100,00%**	**100,00%**

In confronto con la composizione in percentuale del campione complessivo dei rispondenti, si evidenzia un netto incremento del peso dell'*Area di Economia, giurisprudenza*… e una altrettanto netta diminuzione di quello dei *Beni culturali, formazione, lettere…*.

Per quanto riguarda gli studenti, al momento della compilazione del questionario, erano iscritti alle diverse **tipologie di corso di laurea** come descritto nella tabella sottostante. E' abbastanza rilevante, sempre nell'ottica del non uso delle biblioteche e dei servizi bibliotecari, il dato riferito agli studenti iscritti ad un corso di laurea magistrale o specialistica (20,44%).

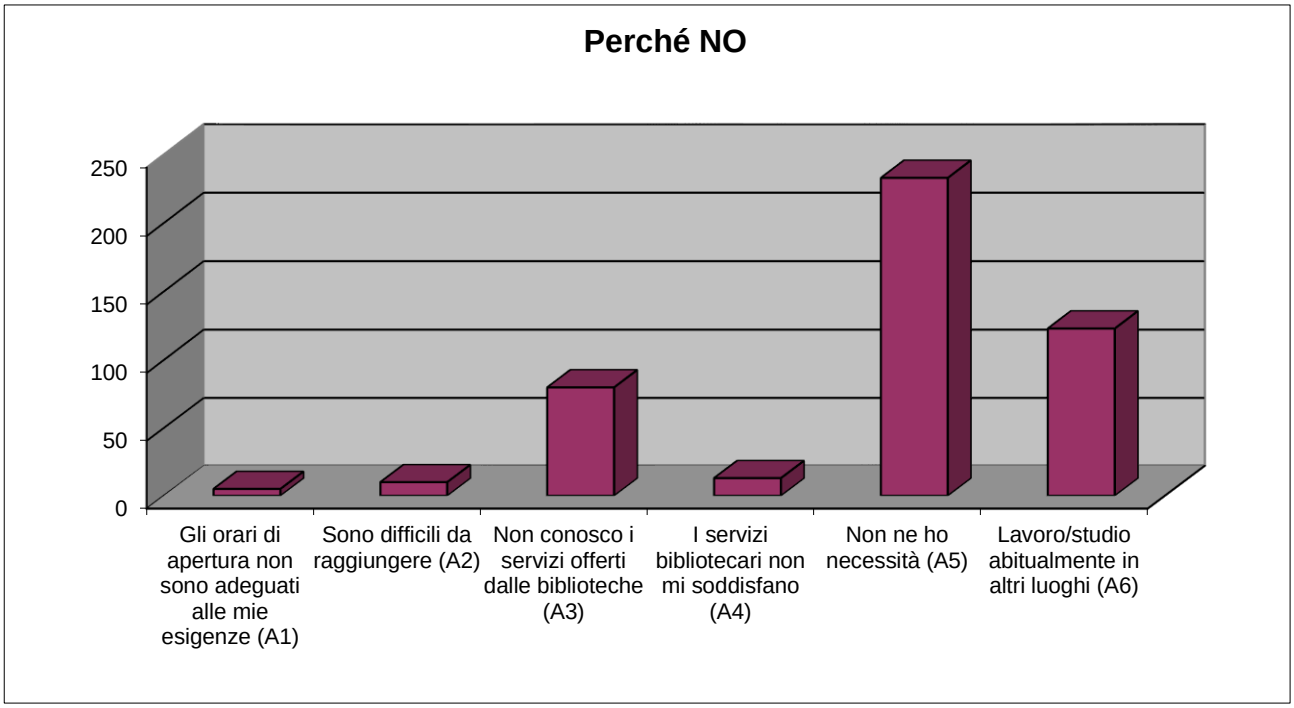
	Frequenza	**Composizione % campione NON uso**	Composizione % campione totale dei rispondenti
Ciclo Unico	42	**15,33%**	21,9%
Magistrale o Specialistica	56	**20,44%**	25,58%
Triennale	176	**64,23%**	52,04%
Vecchio ordinamento	0	**0%**	0,48%
Totale	**274**	**100,00%**	**100,00%**

Rispetto alla composizione in percentuale del campione complessivo dei rispondenti, si evidenzia una maggiore presenza degli studenti iscritti ad un corso di laurea triennale e una diminuzione degli studenti dei corsi a ciclo unico.
Ben il 21,24% tra studenti e studenti post – laurea erano **tesisti**:

	Frequenza	**Composizione % campione NON uso**	Composizione % campione totale dei rispondenti
Non tesista	241	**78,76%**	76,58%
Tesista	65	**21,24%**	23,42%
Totale	**306**	**100,00%**	**100,00%**

Non si registrano forti scollamenti nella composizione in percentuale del campione dei non utenti rispetto a quella complessiva dei rispondenti al questionario.

A seguire, le **motivazioni** espresse relativamente al NON uso delle biblioteche e dei servizi:



- Il **50%** dei rispondenti ha dichiarato di non averne necessità,
- il **26,51%** di lavorare/studiare abitualmente in altri luoghi,
- ben il **17,24%** ha invece dichiarato di non conoscere i servizi offerti.

Tra gli altri motivi: il 2,8% ritiene i servizi non soddisfacenti, il 2,16% segnala difficoltà logistiche per raggiungere le biblioteche ed un 1,08% segnala orari di apertura non adeguati.

Interessante l'incrocio del dato relativo alle motivazioni del non uso delle biblioteche e dei servizi con chi ha espresso la motivazione (tipologia di utente):

Tipologia di Utente	*Gli orari di apertura non sono adeguati alle mie esigenze*	*I servizi bibliotecari non mi soddisfano*	*Lavoro/studio abitualmente in altri luoghi*	*Non conosco i servizi offerti dalle biblioteche*	*Non ne ho necessità*	*Sono difficili da raggiungere*	**Totale**
Assegnista / borsista/cultore della materia			1	1	3		**5**
Collaboratore linguistico					1		**1**
Personale tecnico-amministrativo		1	15	17	110		**143**
Ricercatore / Docente			4	3	2		**9**
Studente	5	10	91	55	103	10	**274**
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		2	12	4	14		**32**
Totale	**5**	**13**	**123**	**80**	**233**	**10**	**464**

In particolare, per quanto riguarda gli ***studenti e gli studenti post - laurea***: il **38,23%** ha dichiarato di **non averne necessità**, il **33,66%** di **lavorare / studiare abitualmente in altri luoghi** e ben il **19,28%** di **non conoscere i servizi offerti**.

Il questionario, per questo campione di rispondenti, proseguiva con la richiesta della percezione di **importanza** attribuita ai **servizi bibliotecari** e agli **aspetti trasversali ai servizi**.
La scala di gradazione di importanza attribuita ai servizi ha previsto le opzioni ***molto*** – ***abbastanza*** – ***poco*** – ***per nulla*** più l'opzione ***non conosco*** per consentire di evitare di esprimere una percezione di importanza su servizi non conosciuti.

Sala lettura	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	330	71,12%	**3,66**
Abbastanza	80	17,24%	
Poco	25	5,39%	
Per nulla	6	1,29%	
Non conosco	23	**4,96%**	
Totale	464	100,00%	
Fotocopie e scansioni	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	255	54,96%	3,44
Abbastanza	132	28,45%	
Poco	35	7,54%	
Per nulla	14	3,02%	
Non conosco	28	6,03%	
Totale	464	100,00%	
Postazioni informatiche	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	298	64,22%	3,55
Abbastanza	96	20,69%	
Poco	31	6,68%	
Per nulla	13	2,80%	
Non conosco	26	**5,60%**	
Totale	464	100,00%	
Consultazione	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	330	71,12%	**3,67**
Abbastanza	79	17,03%	
Poco	18	3,88%	
Per nulla	10	2,16%	
Non conosco	27	5,82%	
Totale	464	100,00%	
Prestito	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	273	58,84%	3,47
Abbastanza	110	23,71%	
Poco	34	7,33%	

Per nulla	17	3,66%	
Non conosco	30	6,47%	
Totale	464	100,00%	
DD e ILL	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	272	58,62%	3,51
Abbastanza	119	25,65%	
Poco	27	5,82%	
Per nulla	11	2,37%	
Non conosco	35	7,54%	
Totale	464	100,00%	
Informazioni banco prestiti	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	262	56,47%	3,48
Abbastanza	128	27,59%	
Poco	28	6,03%	
Per nulla	14	3,02%	
Non conosco	32	6,90%	
Totale	464	100,00%	
Supporto via email o telefono	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	242	52,16%	3,41
Abbastanza	140	30,17%	
Poco	32	6,90%	
Per nulla	17	3,66%	
Non conosco	33	7,11%	
Totale	464	100,00%	
Consulenza bibliografica	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	217	46,77%	3,36
Abbastanza	147	31,68%	
Poco	37	7,97%	
Per nulla	15	3,23%	
Non conosco	48	10,35%	
Totale	464	100,00%	
Incontri formativi	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	96	20,69%	**2,81**
Abbastanza	178	38,36%	
Poco	107	23,06%	
Per nulla	33	7,11%	
Non conosco	50	10,78%	
Totale	464	100,00%	
Sito web	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**

Molto	249	53,66%	3,45
Abbastanza	132	28,45%	
Poco	32	6,90%	
Per nulla	12	2,59%	
Non conosco	39	8,41%	
Totale	464	100,00%	
Pagine facebook	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	100	21,55%	**2,77**
Abbastanza	162	34,91%	
Poco	102	21,98%	
Per nulla	47	10,13%	
Non conosco	53	11,42%	
Totale	464	100,00%	
OneSearch	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	235	50,65%	3,46
Abbastanza	110	23,71%	
Poco	26	5,60%	
Per nulla	15	3,23%	
Non conosco	78	**16,81%**	
Totale	464	100,00%	
Risorse elettroniche da casa	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	252	54,31%	3,52
Abbastanza	118	25,43%	
Poco	19	4,10%	
Per nulla	12	2,59%	
Non conosco	63	**13,58%**	
Totale	464	100,00%	

In media sono ritenuti **un po' più importanti** il servizio di *Consultazione di libri, riviste, enciclopedie etc.* (3,67) e quello di *Sala lettura* (3,66); **un po' meno importanti**, invece, le *Pagine facebook del Sistema bibliotecario e delle biblioteche* (2,77) e gli *Incontri formativi* (2,81).

Da valutare anche il dato relativo alla ignoranza del servizio (opzione "**non conosco**"): i servizi **"più conosciuti"** sono quelli ritenuti anche più importanti, *Sala lettura* (4,96% di "non conosco"), *Postazioni informatiche* (5,60% di "non conosco") e *Consultazione di libri…* (5,82% di "non conosco"); viceversa quelli **"meno conosciuti"** sono la *Piattaforma OneSearch SBS* (16,81% di "non conosco") e la *Consultazione delle risorse elettroniche "da casa"* (13,58% di "non conosco").

La scala di gradazione di importanza attribuita agli **aspetti trasversali ai servizi** ha previsto le opzioni ***molto*** – ***abbastanza*** – ***poco*** – ***per nulla***:

Ambienti	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	338	72,85%	**3,69**
Abbastanza	114	24,57%	
Poco	7	1,51%	
Per nulla	5	1,08%	
Totale	464	100,00%	
Comunicazioni	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	197	42,46%	**3,27**
Abbastanza	205	44,18%	
Poco	50	10,78%	
Per nulla	12	2,59%	
Totale	464	100,00%	
Apertura	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	238	51,29%	3,43
Abbastanza	196	42,24%	
Poco	20	4,31%	
Per nulla	10	2,16%	
Totale	464	100,00%	
Personale	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	300	64,66%	3,58
Abbastanza	138	29,74%	
Poco	20	4,31%	
Per nulla	6	1,29%	
Totale	464	100,00%	
Patrimonio	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	299	64,44%	3,56
Abbastanza	133	28,66%	
Poco	23	4,96%	
Per nulla	9	1,94%	
Totale	464	100,00%	
Rete wifi	**Frequenza**	**Percentuale**	**Media**
Molto	326	70,26%	3,62
Abbastanza	109	23,49%	
Poco	21	4,53%	
Per nulla	8	1,72%	
Totale	464	100,00%	

In questo caso l'oscillazione delle medie di importanza attribuita è molto contenuta: leggermente **più importanti** sono gli *Ambienti* (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.) e la *Rete wi-fi di Ateneo*, dati che si collegano alla maggiore importanza attribuita al servizio di Sala lettura e Postazioni informatiche.

Le *Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito, sulle pagine facebook* (chiarezza e tempestività) sono ritenute **un po' meno importanti** tra gli aspetti trasversali ai servizi: questo dato trova parziale conferma nella minore importanza attribuita alle pagine facebook tra i servizi ma deve essere forse collegato, più in generale, anche alla scarsa conoscenza dei servizi offerti (cfr. sopra i "motivi del non uso").

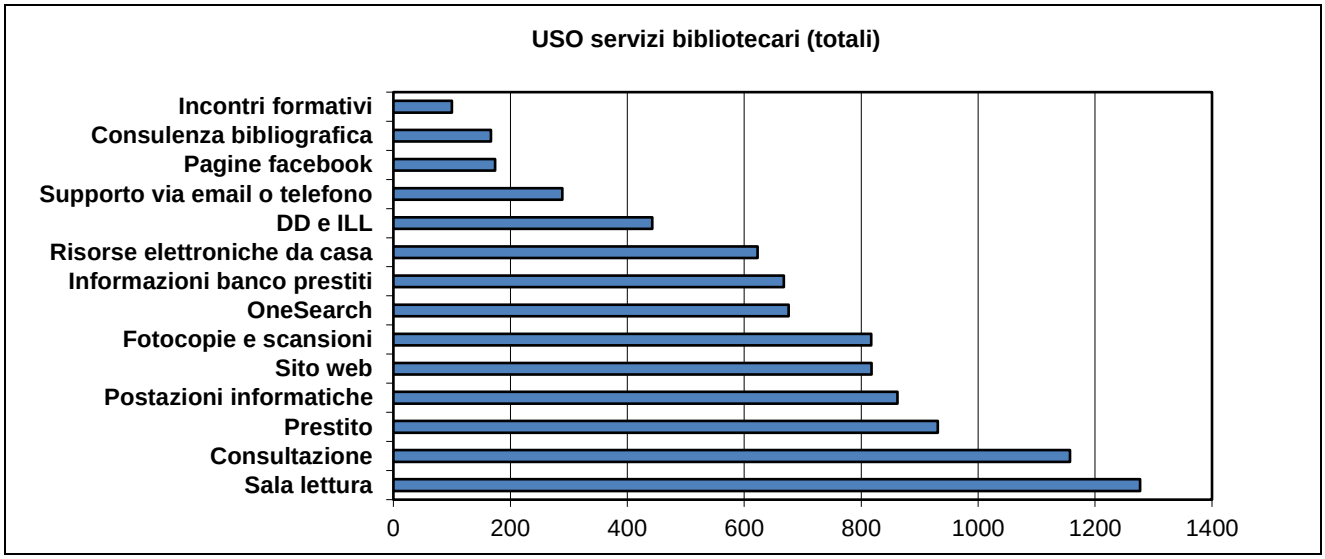
Cfr. anche con i paragrafi *Servizi bibliotecari: motivi del non uso, grado di importanza* e *Aspetti trasversali ai servizi delle biblioteche: grado di importanza*. Per ulteriori approfondimenti sono inoltre disponibili in allegato delle tabelle col dettaglio della tipologia di utente (tipologia di utente / importanza dei servizi bibliotecari; tipologia di utente / importanza degli aspetti trasversali ai servizi).

II. Servizi bibliotecari

II.1. Uso e grado di uso

La terza sezione del questionario si apriva con la selezione dei servizi bibliotecari dell'Ateneo usati almeno una volta da parte dei rispondenti classificatesi come utenti attivi delle biblioteche dell'Ateneo (1.657 rispondenti, ca. 74% del campione).

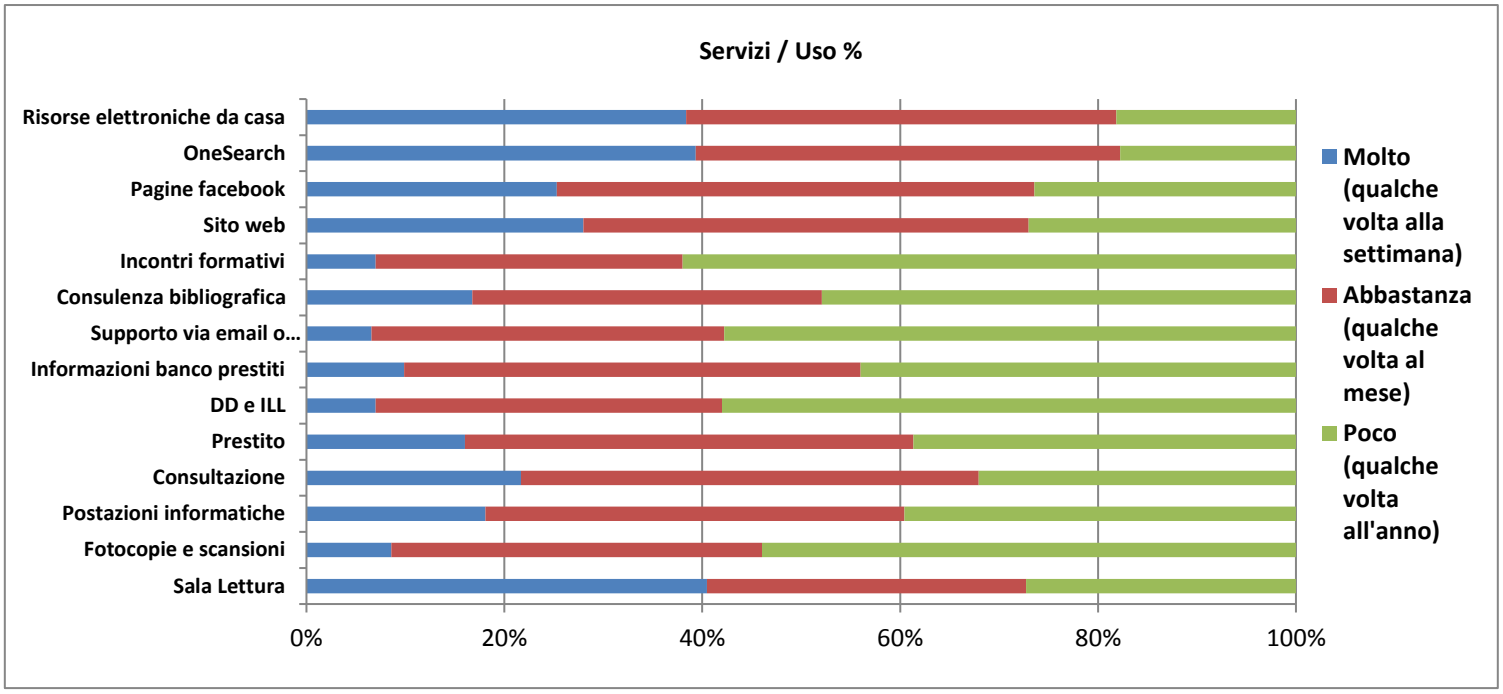
Complessivamente **i servizi più utilizzati** sono la Sala lettura, la Consultazione in sede, il Prestito, le Postazioni informatiche, il Sito web (in aumento rispetto all'indagine del 2012) e le Fotocopie e scansioni (anche se in calo rispetto al 2012); **i meno utilizzati** sono invece gli Incontri formativi (servizio non ancora proposto in tutte le biblioteche di area), la Consulenza bibliografica, le Pagine facebook (nuovo servizio aperto a febbraio 2016) e il Supporto via email o telefono.



Nel dettaglio, in ordine di grandezza decrescente:

- Sala lettura: 1.277 (**56,98%** dei rispondenti),
- Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.: 1.157 (**51,63%** dei rispondenti);
- Prestito libri, DVD, CD etc.: 931 (**41,54%** dei rispondenti);
- Postazioni informatiche: 862 (**38,46%** dei rispondenti);
- Sito web del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche: 818 (**36,5%** dei rispondenti);
- Fotocopie e scansioni: 817 (**36,46%** dei rispondenti);
- Piattaforma OneSearch SBS per la consultazione integrata di documenti cartacei, elettronici, digitali e i prodotti della ricerca: 676 (**30,17%** dei rispondenti);
- Informazioni al banco prestiti: 668 (**29,81%** dei rispondenti);
- Consultazione delle risorse elettroniche "da casa": 623 (**27,8%** dei rispondenti);
- Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche (DD e ILL): 443 (**19,77%** dei rispondenti);
- Informazioni e supporto via email o telefono: 289 (**12,9%** dei rispondenti);
- Pagine facebook del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche: 174 (**7,76%** dei rispondenti);
- Consulenza bibliografica approfondita (reference): 167 (**7,45%** dei rispondenti);
- Incontri formativi: 100 (**4,46%** dei rispondenti).

Di seguito, la rappresentazione grafica del **grado di utilizzo**, in percentuale, dei servizi bibliotecari precedentemente selezionati. La scala di gradazione di uso proposta ha previsto le seguenti opzioni: ***molto*** (qualche volta alla settimana), ***abbastanza*** (qualche volta al mese) e ***poco*** (qualche volta all'anno).



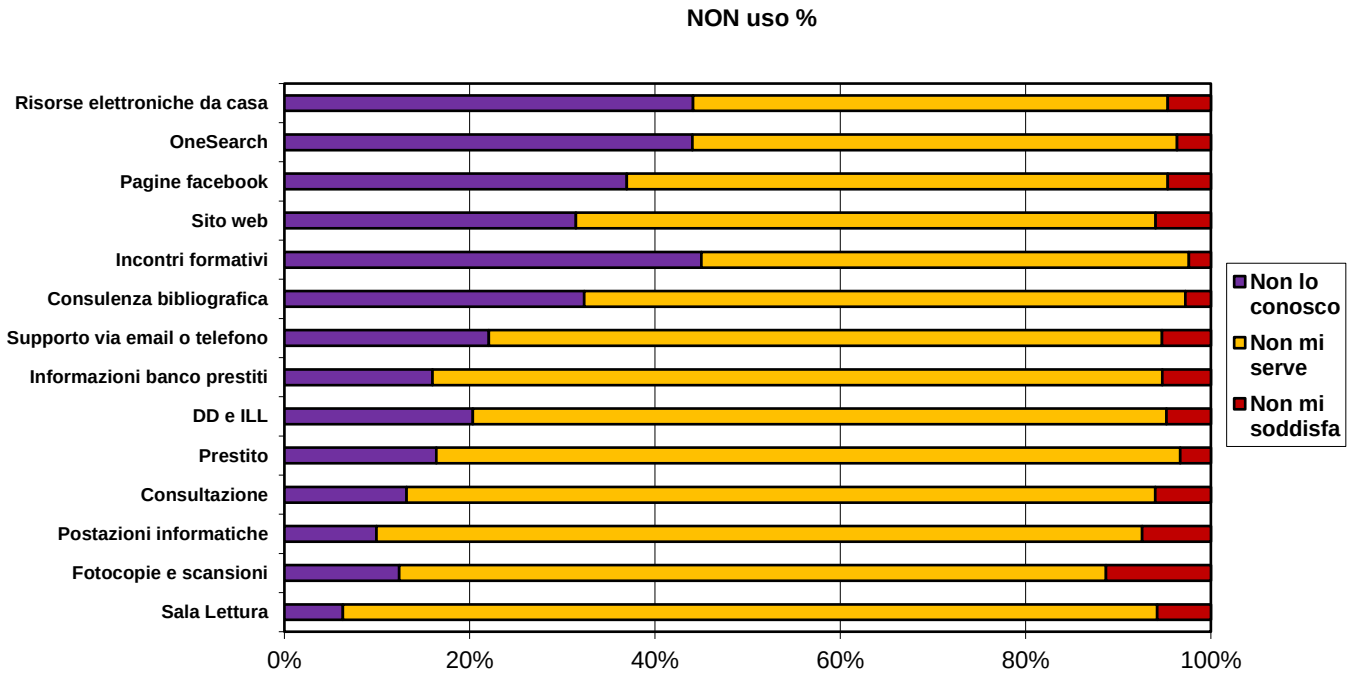
Possiamo sinteticamente osservare che, tra chi utilizza il servizio:

- il grado di frequenza è nettamente sbilanciato nel ***poco*** per **Incontri formativi (62%), DD e ILL (58,01%), Informazioni e supporto via email o telefono (57,79%)** e **Fotocopie e scansioni (53,98%)**;
- è prevalente l'opzione di ***abbastanza*** per **Pagine facebook (48,28%)**, **Consultazione libri etc. (46,24%)**, **Informazioni al banco prestiti (46,11%)**, **Prestito (45,33%)**;
- i servizi per i quali risulta un grado di frequenza di uso maggiore, ***molto***, risultano essere la **Sala lettura (40,8%)**, la **Piattaforma OneSearch SBS (39,35%)** e le **Risorse elettroniche "da casa" (38,36%)**;
- La distribuzione della frequenza di utilizzo tra le opzioni previste è più omogenea per la **Sala lettura** (molto 40,8%; abbastanza 32,5%; poco 26,7%).
- Considerando insieme i valori *abbastanza* e *molto*, si nota che tutti i servizi (a parte gli I**ncontri formativi,** l'**Informazioni e supporto via email o telefono, DD e ILL e Fotocopie e scansioni**) risultano utilizzati con un discreto grado di frequenza.

II.2. Motivi del non uso

Agli utenti attivi delle biblioteche è stato chiesto di indicare, per i servizi non selezionati, che hanno quindi dichiarato di non usare, la motivazione del non uso. Le opzioni previste sono: ***non lo conosco***, ***non mi serve***, ***non mi soddisfa***.

Nel grafico sottostante è visualizzata, in percentuale, la motivazione espressa: complessivamente risulta prevalente una percezione di inutilità soggettiva dei servizi, seguita dall'ignoranza di determinati servizi e in misura minima dall'insoddisfazione.

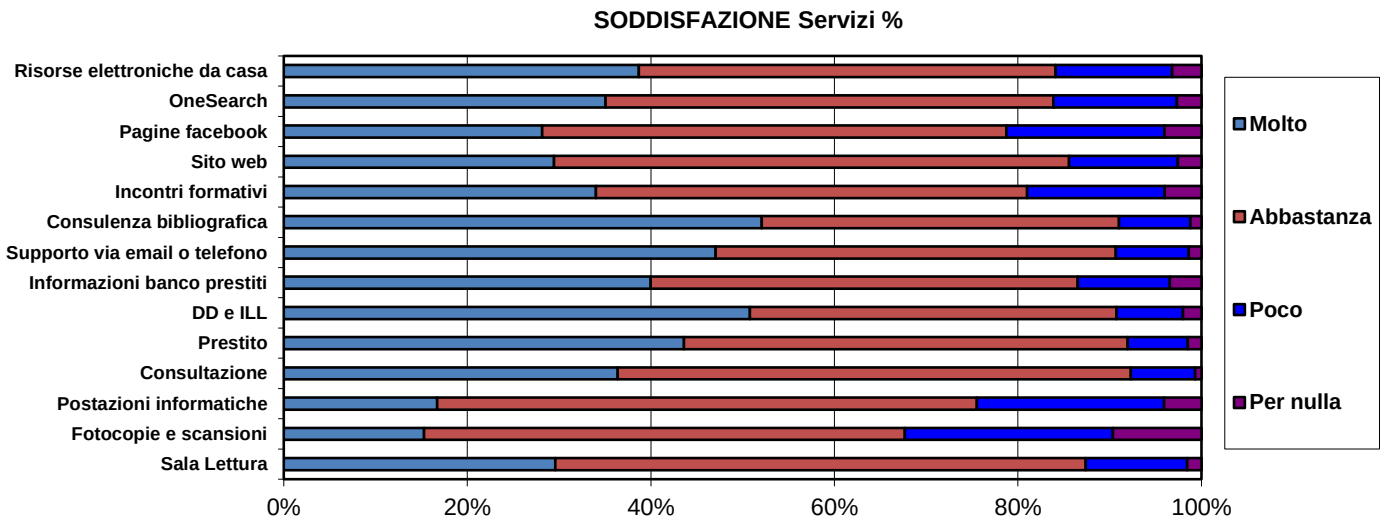


In sintesi, tra chi non li utilizza:

- i servizi ***meno conosciuti*** sono tra quelli *online*: **le Risorse elettroniche "da casa" (44,1%)**, **la Piattaforma OneSearch SBS (44,04%)**, **le Pagine facebook (36,95%)** e **il Sito web (31,47%)**.
  Tra quelli *in biblioteca*: **gli Incontri formativi (45,02%)** e **la Consulenza bibliografica (32,35%)**.
  Questo dato ricalca, con percentuali leggermente diverse, quanto emerso tra i NON utenti (cfr. paragrafo *Non uso di biblioteche e servizi*).
- i servizi ritenuti individualmente ***più inutili*** sono tutti servizi erogati *in biblioteca*: **la Sala lettura (87,89%)**, **le Postazioni informatiche (82,64%)**, **la Consultazione di libri etc. (80,8%)** ed **il Prestito (80,3%)**. A seguire, le Informazioni al banco prestiti (78,7%) e le Fotocopie (76,31%);
- i servizi ritenuti invece ***meno soddisfacenti***: le **Fotocopie e scansioni (11,31%)**, le **Postazioni informatiche (7,42%)**, la **Consultazione di libri etc. (6%)**, il Sito web (5,96%) e la Sala lettura (5,79%).
  E' evidente che l'opzione di scarsa soddisfazione è stata nettamente residuale tra le motivazioni scelte.

II.3. Grado di soddisfazione

A chi usa i servizi (**utenti attivi**) è stato chiesto di indicare il **grado di soddisfazione** rispetto a quelli usati, tramite una scala a 4 valori così declinata: ***molto*** - ***abbastanza*** - ***poco*** - ***per nulla***.

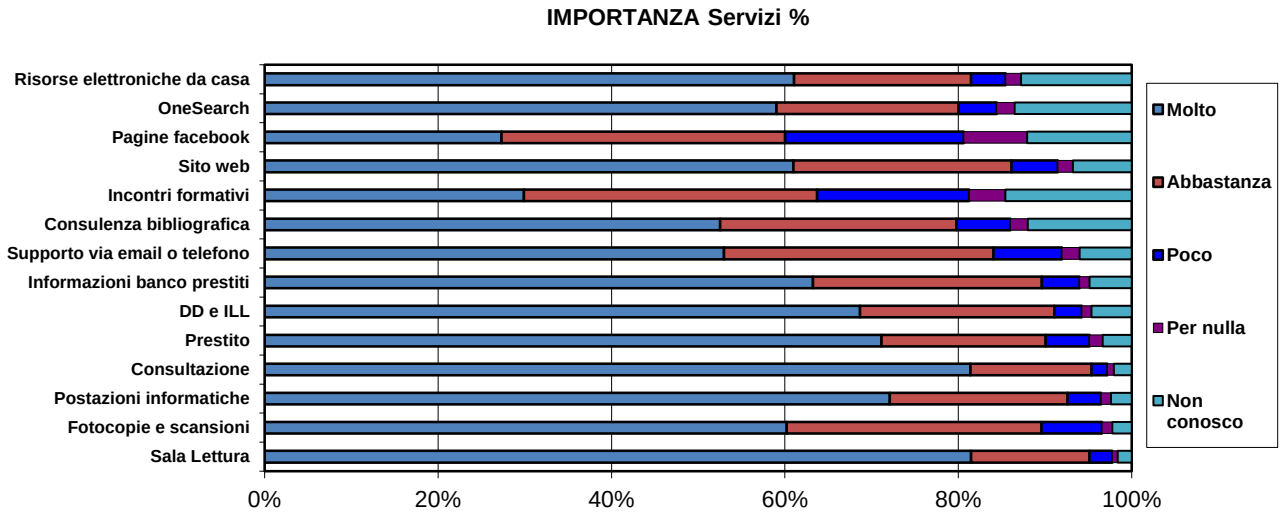


Emerge che:

- i servizi **più soddisfacenti** (valore ***molto***) risultano la **Consulenza bibliografica** (52,1%)**, DD e ILL** (50,79%)**,** il **Supporto via email o telefono** (47,06%) e il **Prestito** (43,61%) (cfr. i primi tre sono tra i servizi meno utilizzati, confermandosi invece molto soddisfacente l'assistenza offerta dal personale, tra gli aspetti trasversali ai servizi).
- I servizi **meno soddisfacenti** (anche sommando i valori ***per nulla*** e ***poco***) sono le **Fotocopie e scansioni** (32,31%) e le **Postazioni informatiche** (24,48%), entrambi tra i servizi maggiormente utilizzati; a seguire le Pagine facebook (21,26%) e gli Incontri formativi (19%).
- Molto alto è il livello di soddisfazione per la **Consultazione delle risorse elettroniche "da casa"**: l'84,11% degli utenti ha espresso un giudizio tra ***molto*** e ***abbastanza***.

II.4. Grado di importanza

A tutti i rispondenti al questionario, utenti e non utenti delle biblioteche, è stato chiesto di indicare il **grado di importanza** attribuito ai vari servizi offerti da un sistema bibliotecario di ateneo. La percezione di importanza è stata espressa secondo una scala a quattro valori (***molto*** – ***abbastanza*** – ***poco*** – ***per nulla***), più la possibilità di non rispondere per i servizi non conosciuti (***non conosco***).



In un quadro di alta importanza attribuita in modo generalizzato a tutti i servizi, sono ritenuti **più importanti** (valore ***molto***): la **Sala lettura** (81,48%), la **Consultazione di libri etc**. (81,39%), le **Postazioni informatiche** (72,11%), il **Prestito** (71,13%) e **DD e ILL** (68,67%), tutti tra i servizi più utilizzati a parte DD e ILL.
Sono invece ritenuti un po' **meno importanti** (valore ***per nulla***), le **Pagine facebook** (7,32%) e gli **Incontri formativi** (4,15%), tra i servizi meno utilizzati.
Importante sottolineare anche le percentuali di risposte di scarsa conoscenza dei servizi (opzione ***non conosco***): gli **incontri formativi** (14,59% delle risposte), la **piattaforma OneSearch SBS** (13,52%), la **Consultazione di risorse elettroniche "da casa"** (12,76%), le **Pagine facebook** (12,05%) e la **Consulenza bibliografica (reference)** (12%).
Interessante evidenziare come il dato riferito all'intero campione dei rispondenti ricalchi, con percentuali leggermente diverse, quanto emerso tra i NON utenti (cfr. paragrafo *Non uso di biblioteche e servizi*).

II.5. Confronto tra grado di importanza e soddisfazione

La qualità è intesa come piena rispondenza delle prestazione erogate ai bisogni ed alle attese degli utenti. In tale contesto, il valore delle indagini di customer satisfaction consiste nell'individuare sia il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, sia i fattori per i quali si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è stati in grado di realizzare per l'utente e ciò di cui quest'ultimo ha effettivamente bisogno o si aspetta di ricevere.
In tal senso è assai utile mettere a confronto il *valore medio* del grado di importanza attribuito dagli utenti a ciascun servizio (e/o aspetto trasversale) ed il corrispondente grado di soddisfazione. I servizi e/o gli aspetti per i quali lo scarto tra soddisfazione percepita dagli utenti e importanza è più elevato, sono quelli sui quali è opportuno porre più attenzione e prevedere interventi migliorativi: si tratta infatti di servizi e/o aspetti per i quali l'utente non riceve un servizio all'altezza delle proprie aspettative. Viceversa, i servizi e/o gli aspetti per i quali lo scarto tra soddisfazione percepita dagli utenti e importanza è inferiore, sono quelli a cui si può attribuire un basso livello nelle priorità di intervento o, in taluni casi, è opportuno semplicemente non fare altro che continuare il monitoraggio nel tempo.
I valori medi per i parametri *Importanza* e *Soddisfazione* sono dati dalla *media ponderata* calcolata attribuendo rispettivamente peso 1 all'opzione "per nulla", peso 2 all'opzione "poco", peso 3 all'opzione "abbastanza" e peso 4 all'opzione "molto". I valori medi pertanto possono oscillare tra 1 e 4.
Nella tabella che segue sono riepilogati i valori medi di importanza e soddisfazione attribuiti ai servizi bibliotecari con l'indicazione del divario tra i due valori e l'indicazione della percentuale di utenti attivi rispetto al campione dei rispondenti. La tabella rappresenta una rapida sintesi dei risultati dell'indagine che non può comunque prescindere dalle osservazioni riportate nelle domande aperte del questionario (cfr. *paragrafo Percezione complessiva del Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA): valutazione complessiva della soddisfazione, motivi della valutazione, suggerimenti per migliorare*) e dalle valutazioni relative al non uso dei servizi (cfr. paragrafi *Non uso delle biblioteche e dei servizi* e *Servizi bibliotecari: motivi del non uso*).

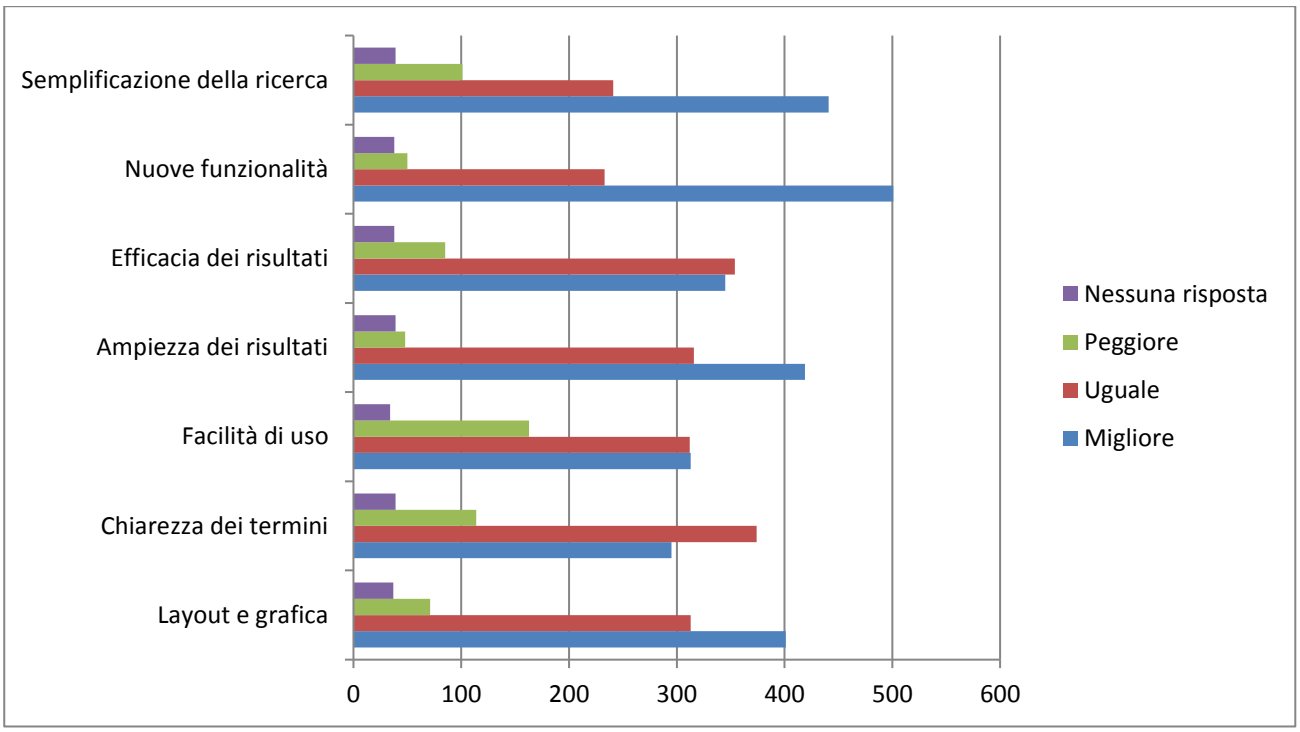
SERVIZI BIBLIOTECARI	% USO campione rispondenti	Valore medio IMPORTANZA (scala 1-4)	Valore medio SODDISFAZIONE (scala 1-4)	DIVARIO Importanza - Soddisfazione
Sala lettura	56,98%	**3,81**	3,15	0,66
Fotocopie e scansioni	36,46%	3,56	**2,73**	**0,83**
Postazioni informatiche	38,46%	3,72	**2,88**	**0,84**
Consultazione	51,63%	**3,83**	3,29	0,54
Prestito	41,54%	3,71	3,34	0,37
ILL/DD	19,77%	3,71	**3,4**	0,31
Informazione al banco prestiti	29,81%	3,64	3,23	0,41
Informazione e supporto via email e telefono	12,90%	3,51	3,36	0,15
Reference	**7,45%**	3,56	**3,42**	0,14
Incontri formativi	**4,46%**	**3,2**	3,11	**0,09**
Sito web	36,50%	3,63	3,13	0,5
Pagine facebook	**7,76%**	**3,17**	3,03	0,14
Piattaforma OneSearch	30,17%	3,67	3,16	0,51
Consultazione risorse elettroniche "da casa" (OneSearch)	27,80%	3,69	3,2	0,49

I servizi per i quali si evidenzia un divario maggiore tra la percezione di importanza e quella di soddisfazione e che pertanto sembrerebbero richiedere una priorità nella programmazione di interventi migliorativi (da valutare meglio con le osservazioni contenute nelle risposte aperte del questionario o con approfondimenti di indagine) sono le *Postazioni informatiche* (0,84) e le *Fotocopie e scansioni* (0,83).
Il servizio che ha il divario minore è quello degli *Incontri formativi* (0,09) che però è anche il servizio meno usato (4,46%) e meno conosciuto.

III. La nuova piattaforma di ricerca integrata *OneSearch*

OneSearch è la nuova piattaforma tecnologica che sostituisce completamente i vecchi cataloghi di biblioteca (SBS), la piattaforma per l'accesso alle risorse elettroniche (ASBe-) e la piattaforma per la consultazione delle Collezioni digitalizzate, bibliografiche, archivistiche e museali (Digitus). Con un unico strumento di ricerca è possibile consultare da ogni sede dell'Ateneo, ma anche da casa, tutte le risorse in modo integrato (libri, riviste, altri documenti cartacei, articoli, e-book, oggetti digitali), ivi inclusi i prodotti dell'anagrafe della ricerca (contenuti nell'archivio USiena Air) e le risorse elettroniche disponibili gratuitamente in rete.
A distanza di circa nove mesi dall'adozione di OneSearch, si è ritenuto che i tempi fossero sufficientemente maturi per effettuare una valutazione dell'impatto avuto dal nuovo sistema sugli utenti dello SBA. A tal proposito, il questionario chiedeva di confrontare il nuovo strumento di ricerca con i precedenti (OPAC SBS, ASBe, ASBe-@home, DigitUS) e quindi esprimere un giudizio (migliore, uguale, peggiore) sui seguenti diversi aspetti: layout e grafica, chiarezza dei termini usati, facilità di uso, ampiezza dei risultati, efficacia dei risultati, nuove funzionalità e semplificazione della ricerca. La domanda in questione è stata rivolta solo a coloro che si erano dichiarati fruitori di OneSearch e/o del servizio di consultazione delle risorse elettroniche "da casa" (822, 36,7% dei rispondenti). Non essendo obbligatoria, circa il 5% degli interpellati, potendo, ha preferito non rispondere alla domanda.

Valutazione della nuova piattaforma di ricerca integrata OneSearch rispetto ai precedenti strumenti



Il grafico sopra riportato, per ogni aspetto sottoposto alla valutazione degli utenti, schematizza la distribuzione delle risposte. Approfondiamo l'analisi delle risposte prendendo in esame ogni singolo aspetto separatamente.

- ***Grado di semplificazione della ricerca*** introdotto da OneSearch (ad es.: tutto il materiale, sia esso cartaceo, elettronico o digitale in un unico contenitore) rispetto ai precedenti strumenti di ricerca. La maggioranza dei rispondenti, 441 su 822 (54%), ritiene che le ricerche bibliografiche con la

nuova piattaforma integrata risultino più semplici; il 29% dei rispondenti (241 su 822) non ha registrato differenze di rilievo; una porzione minima, ma non trascurabile, di rispondenti, 101 su 822 (12%), ritiene invece che l'uso di OneSearch sia più complicato mentre il restante 5% (39 rispondenti) non ha espresso alcun giudizio.

- ***Nuove funzionalità offerte da OneSearch*** (es.: catalogo integrato delle risorse bibliografiche degli Atenei toscani, ecc.) rispetto ai precedenti strumenti di ricerca.
  Nell'ambito del Progetto SBART (la federazione di sistemi bibliotecari degli Atenei toscani cui aderiscono le università di Firenze, Pisa, Siena, la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e l'Università per Stranieri di Siena), la nuova piattaforma di ricerca integrata delle risorse bibliografiche permette, con un'unica ricerca ed in un'unica interfaccia, di recuperare le informazioni sulle risorse (sia in formato cartaceo che elettronico e digitale) presenti nelle biblioteche delle università confederate.
  La maggioranza assoluta dei rispondenti (501 su 822, ossia il 61%), le ritiene migliori; il 28% dei rispondenti (233 su 822) non ha registrato differenze di rilievo; una porzione minima di rispondenti (6%), 50 su 822, ritiene invece che le funzionalità di OneSearch siano peggiori, mentre il restante 5% (38 rispondenti) non ha espresso alcun giudizio.

- ***Efficacia dei risultati*** (pertinenza, esaustività, ecc.) ottenuti con OneSearch rispetto a quelli ottenuti con i precedenti strumenti di ricerca. Non vi è una differenza di rilievo tra il numero di rispondenti che ritengono più efficaci i risultati forniti dalla nuova piattaforma di ricerca (345 su 822, ossia il 42%) e coloro che invece non hanno registrato differenze (354 su 822, ossia il 43%); una porzione minima di rispondenti ritiene invece che i risultati di OneSearch siano meno efficaci (85 su 822, ossia il 10%) mentre il restante 5% (38 rispondenti) non ha espresso alcun giudizio.

- ***Ampiezza dei risultati*** ottenuti con OneSearch rispetto a quelli ottenuti con i precedenti strumenti di ricerca. Una maggioranza assoluta dei rispondenti (419 su 822, ossia il 51%) ritiene che la nuova piattaforma di ricerca integrata fornisca una gamma più vasta di risultati; una porzione di rispondenti pari al 38% (316 su 822) non ha notato miglioramenti di rilievo; solo una minima parte ha lamentato un peggioramento (48 su 822, ossia il 6%) mentre il restante 5% (39 rispondenti) non ha espresso alcun giudizio.

- ***Facilità di uso*** di OneSearch (autonomia nella ricerca, intuitività, ecc.) rispetto ai precedenti strumenti di ricerca. Il 38% dei rispondenti (312 su 822) non ha registrato differenze di rilievo nella nuova piattaforma di ricerca integrata; una equivalente percentuale di rispondenti ha notato un miglioramento (38%); una parte inferiore, ma non trascurabile, (163 su 822, ossia il 20%) ha lamentato un peggioramento mentre il restante 4% (34 rispondenti) non ha espresso alcun giudizio.

- ***Grado di chiarezza dei termini*** usati in OneSearch, rispetto ai precedenti strumenti di ricerca. La maggioranza dei rispondenti non ha registrato differenze di rilievo nella nuova piattaforma di ricerca integrata (374 su 822, ossia il 45%); una porzione inferiore di rispondenti ha notato un miglioramento (295 su 822, ossia il 36%); una parte inferiore ha lamentato un peggioramento (114 su 822, ossia il 14%) mentre il restante 5% (39 rispondenti) non ha espresso alcun giudizio.

- ***Layout e grafica*.** La maggioranza dei rispondenti ha riscontrato un miglioramento nella nuova piattaforma di ricerca integrata (401 su 822, ossia il 49%); una porzione lievemente inferiore di rispondenti non ha registrato differenze di rilievo (313 su 822, ossia il 38%); una minima parte ha

lamentato un peggioramento (71 su 822, ossia il 9%) mentre il restante 4% (37 rispondenti) non ha espresso alcun giudizio.

Quindi, riassumendo, i fruitori di OneSearch hanno espresso un generale giudizio favorevole per il passaggio alla nuova piattaforma integrata di ricerca sotto la maggior parte dei punti di vista (semplificazione della ricerca, nuove funzionalità, ampiezza dei risultati, facilità d'uso e layout e grafica). Gli utenti non hanno notato cambiamenti di rilievo solo in riferimento alla chiarezza dei termini ed all'efficacia dei risultati.

IV. Nuovi servizi in Sala Rosa

IV.1. Progetto "Libri al seguito"

Estensione degli orari di apertura_"Libri al seguito" è un progetto teso a rivedere l'orario di apertura al pubblico delle Biblioteche e delle sale studio dell'Università, sulla base di un'attenta analisi dell'evoluzione dei bisogni degli utenti, determinati dalla profonda trasformazione delle caratteristiche del patrimonio bibliografico presente in biblioteca e dalle sue modalità di fruizione, basato sui risultati dell'ultima *customer satisfaction*.

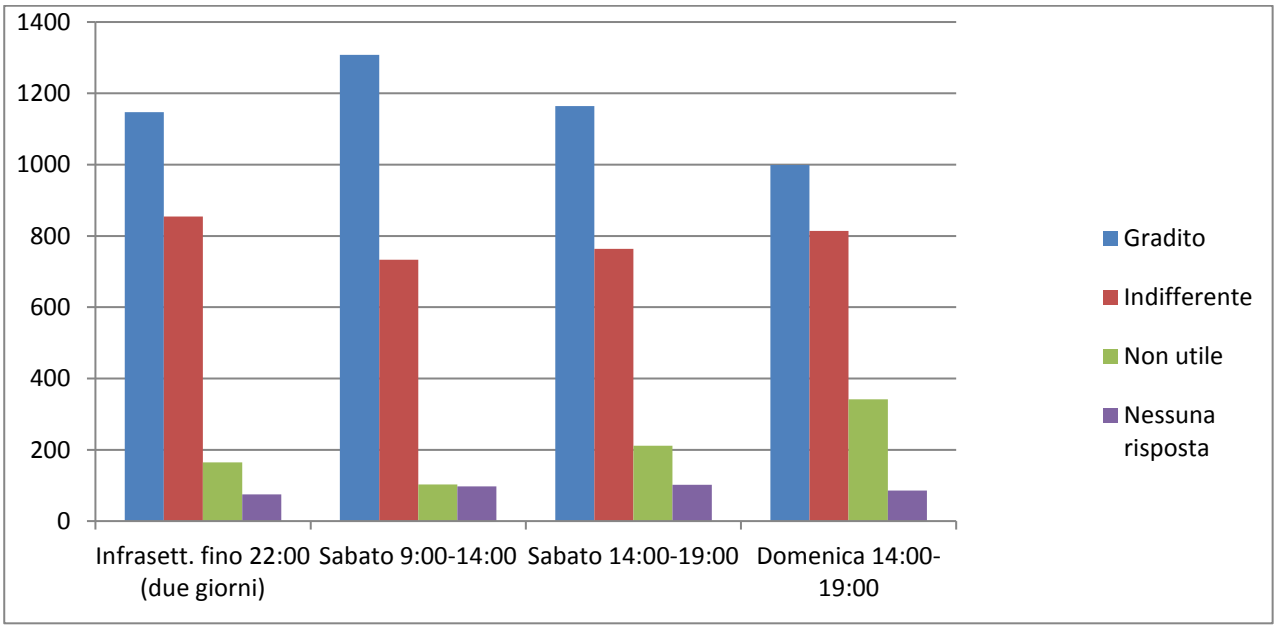
Negli ultimi anni, il rilevamento e il monitoraggio delle presenze degli studenti nelle biblioteche dell'Università hanno indicato un sostanziale calo delle presenze degli utenti nelle strutture aperte il sabato mattina, mentre negli altri giorni di apertura la presenza ha comunque continuato a mantenersi alta. Tale processo è risultato omogeneo in tutte le biblioteche censite. Da queste rilevazioni effettuate nel corso di tutto il 2015 è nato il progetto di revisione dell'orario di apertura al pubblico delle biblioteche dell'Università, uniformandole tutte con la chiusura del sabato mattina. Il nuovo orario di apertura al pubblico delle biblioteche è stato dunque articolato su 5 giorni infrasettimanali: (8.30-19.30), dal lunedì al venerdì.

Contemporaneamente, è stato esteso l'orario di apertura della sala studio "Sala Rosa", garantendo l'apertura il sabato (8.30-19.00) e la domenica (14.00-19.00). E' stata prevista inoltre l'apertura prolungata serale in due giorni infrasettimanali (8.30-22.00): in una prima fase "sperimentale" del progetto (luglio – settembre 2016) erano stati attivati il lunedì ed il martedì, poi modificati dal 18.10.2016 con il martedì e mercoledì (vedi avanti "Mini-sondaggio in Sala Rosa").

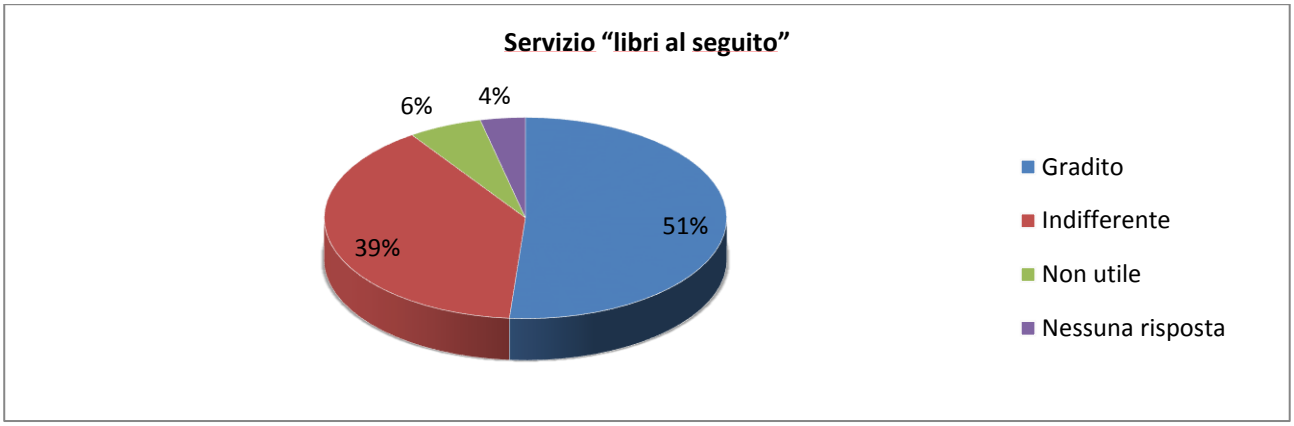
A tutti i partecipanti all'indagine è stato chiesto di esprimere il livello di **gradimento** (gradito, indifferente, non utile) riguardo all'imminente ampliamento di orari e giorni di apertura della Sala Rosa. E' da sottolineare che, quando è stato somministrato il questionario (13 giugno – 10 luglio 2016), il progetto di estendere gli orari e i giorni di apertura in Sala Rosa risultava già definito ed approvato, ma ancora in attesa di attuazione.

Come evidenziato chiaramente dallo schema sotto riportato, la maggior parte dei rispondenti si è dichiarata ampiamente favorevole a tutte le estensioni di apertura, con particolare riguardo per il sabato mattina.

Gradimento dell'ampliamento di orari e giorni di apertura della Sala Rosa

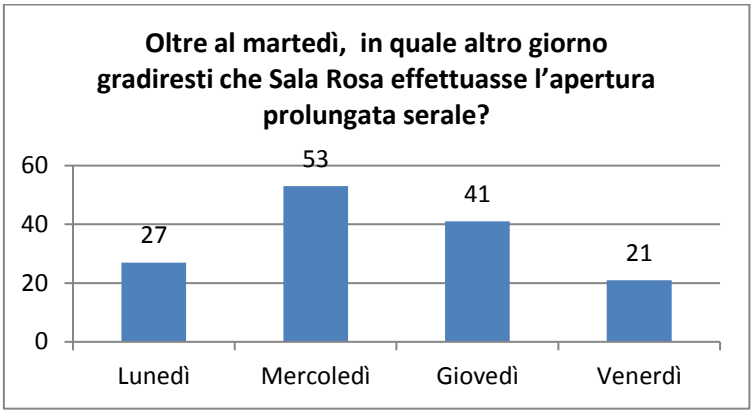


Servizio "Libri al seguito"_Per garantire la fruibilità delle collezioni cartacee presenti nelle biblioteche dell'Università, si è previsto di attivare un processo di decentramento, su prenotazione, delle collezioni.
A tutti gli intervistati è stato chiesto di esprimere il livello di **gradimento** (gradito, indifferente, non utile) riguardo al nuovo servizio **''libri al seguito''** in fase di attivazione in Sala Rosa che, su prenotazione, offre agli utenti il servizio di consultazione e prestito del patrimonio librario delle biblioteche di Ateneo (fatta eccezione per il materiale di pregio e i periodici), anche durante il fine settimana. Anche in questo caso va sottolineato che, quando è stato somministrato il questionario (13 giugno – 10 luglio 2016), il progetto del servizio "Libri al seguito" risultava già definito ed approvato, ma ancora in attesa di attuazione.
Il grafico sotto riportato illustra schematicamente gli esiti della domanda evidenziando chiaramente che la maggior parte dei rispondenti ha dichiarato di gradire il servizio (1149 su 2241, ossia il 51%); una porzione inferiore di rispondenti si è dichiarata indifferente all'attivazione del servizio in questione (878 su 2241, ossia il 39%); solo una minima parte ha ritenuto il servizio inutile (133 su 2241, ossia il 6%), mentre il 4 % degli intervistati (81) non si è espresso.

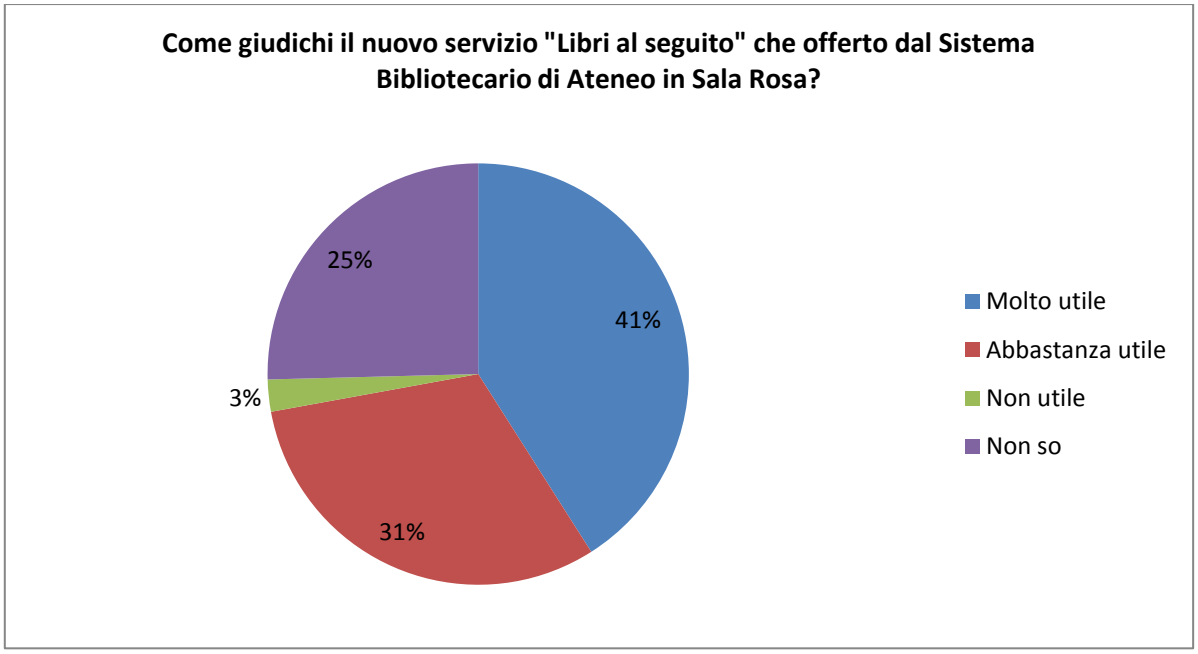


IV.2. Mini-sondaggio in Sala Rosa

Il progetto di revisione dell'orario di apertura al pubblico delle biblioteche dell'Università, contestualmente all'ampliamento dell'orario di apertura della "Sala Rosa", il sabato (8.30-19.00) e la domenica (14.00-19.00) ed il prolungamento serale di due giorni infrasettimanali (8.30-22.00), è stato attivato a metà luglio, ricorrendo alla collaborazione della Cooperativa Solidarietà. In questa prima fase, quali giorni di apertura prolungata infrasettimanale, erano stati individuati il lunedì ed il martedì.
Successivamente, a distanza di un mese e mezzo dall'attivazione del progetto, per cercare di soddisfare al meglio le esigenze ed i bisogni degli utenti, nei giorni 05.09.2016 – 16.09.2016, è stato somministrato un mini-questionario cartaceo (vedi file allegato) ai frequentatori di Sala Rosa. Lo strumento di indagine scelto, volutamente semplice ed agile constava di due sole domande.
Nella prima domanda si chiedeva all'intervistato di indicare in quali altri giorni (lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì) avrebbe gradito l'apertura prolungata serale di Sala Rosa, oltre al martedì che per motivi organizzativi non poteva essere modificato. Non si poneva limite massimo di opzioni da poter scegliere.
Nella seconda domanda invece si chiedeva di esprimersi sul **grado di utilità** (molto utile, abbastanza utile, non utile, non so) del servizio "Libri al seguito" (consultazione e prestito di libri delle biblioteche dell'Ateneo su prenotazione durante il fine settimana).
I questionari compilati sono stati riconsegnati da 127 utenti. Alla prima domanda hanno risposto tutti e 127 gli intervistati, alcuni esprimendo anche più di una preferenza, per un totale di 142 preferenze così distribuite: mercoledì 53, giovedì 41, lunedì 27, venerdì 21. Dunque, come risulta anche dal grafico sotto riportato, è emerso che, in aggiunta al martedì, il giorno più gradito per le aperture serali sarebbe stato il mercoledì.



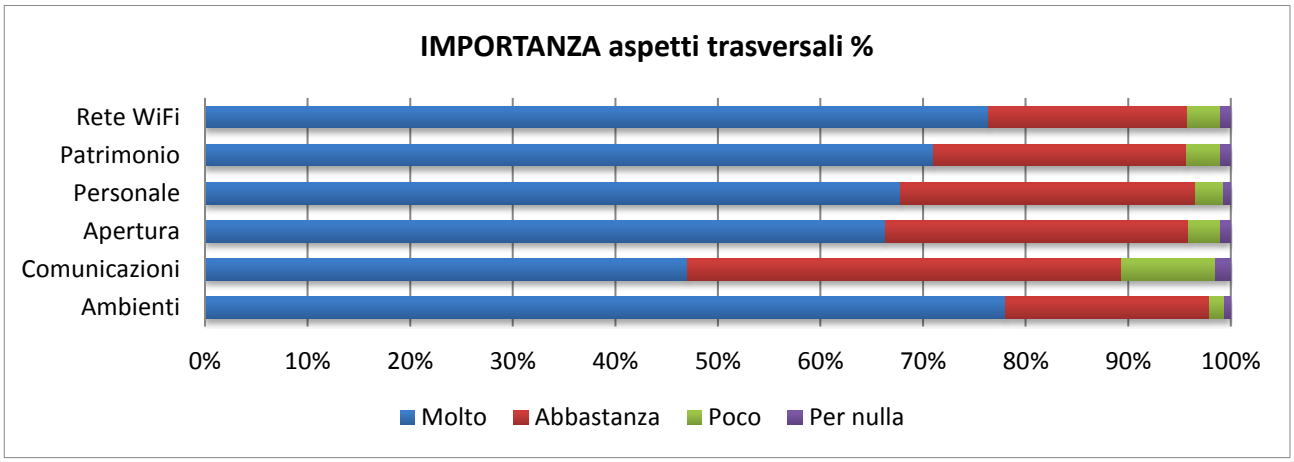
Alla seconda domanda, hanno risposto 122 intervistati su 127, evidenziando un netto gradimento per il servizio "Libri al seguito". Come schematizzato nel grafico sotto riportato, il servizio è stato ritenuto "molto utile" da 50 rispondenti su 122 (41%), "abbastanza utile" da 38 su 122 (31%), "non so" da 31 su 122 (25%) e solo 3 utenti su 122 (3%) hanno dichiarato "non utile" il servizio.
I risultati del mini sondaggio pertanto hanno confermato l'utilità del progetto "Libri al seguito" ed hanno indotto a sostituire l'apertura prolungata del lunedì con quella del mercoledì. Effettuate le necessarie verifiche e modifiche organizzative interne ed esterne, le aperture serali infrasettimanali di martedì e mercoledì sono entrate a regime dal 18.10.2016.



V. Aspetti trasversali ai servizi delle biblioteche

V.1. Grado di importanza

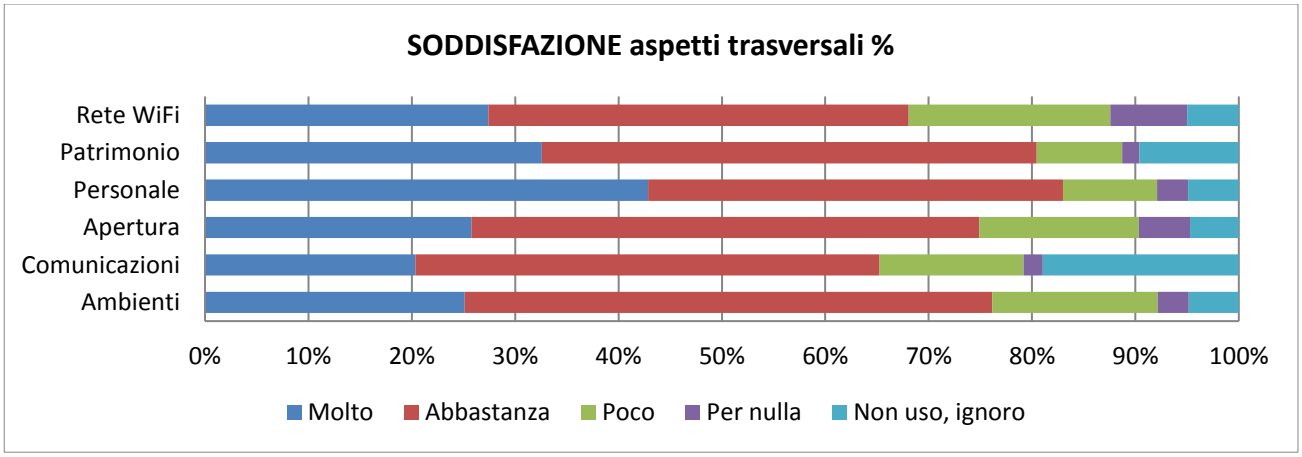
A tutti i rispondenti è stato chiesto di indicare il grado di importanza (su una scala 1 - 4) attribuito agli aspetti trasversali ai servizi delle biblioteche di Ateneo. In un quadro generale di alta importanza attribuita a tutti gli aspetti, sono ritenuti leggermente più importanti (valore ***molto***) gli *Ambienti* (78,05%), la *Rete wi-fi* di Ateneo (76,35%), la *Quantità e qualità del patrimonio* (71,04%) e la *Cortesia e competenza del personale* (67,83%) (cfr. grado di utilizzo servizi); leggermente meno importanti (valori ***poco*** e ***per nulla***) la *Chiarezza e la tempestività delle comunicazioni* in biblioteca, per e-mail, sul sito, sulle pagine facebook (10,62%).



Interessante evidenziare come il dato riferito all'intero campione dei rispondenti ricalchi, nelle posizioni ai margini, le percezioni di importanza espresse dai non utenti (Cfr. paragrafo *Non uso di biblioteche e servizi*).

V.2. Grado di soddisfazione

Con riferimento agli aspetti trasversali ai servizi, ai soli utenti attivi delle biblioteche dell'Ateneo (1657 su 2241 rispondenti, ca. il 74%) è stato chiesto di esprimere anche il proprio grado di soddisfazione utilizzando la scala 1 - 4, con la possibilità di non rispondere su aspetti non conosciuti, selezionando l'opzione "non uso, ignoro". Il *Personale* (cfr. risultati soddisfazione servizi) ottiene la valutazione più alta (valore ***molto*** 42,85%), seguito dal *Patrimonio* (32,59%). Una soddisfazione più bassa è per *l'Apertura*, gli *Ambienti* e le *Comunicazioni* alle quali, tuttavia, come abbiamo visto nel paragrafo precedente, è attribuito un grado di importanza lievemente inferiore rispetto a quello assegnato agli altri aspetti; deve destare più attenzione la scarsa soddisfazione manifestata per la *rete wi-fi* (26,91%), in quanto risulta uno degli aspetti trasversali ritenuti più importanti dagli utenti (cfr. importanza aspetti trasversali).



Importante sottolineare anche le percentuali di risposte di scarso uso e conoscenza di alcuni aspetti trasversali (opzione ***non uso, ignoro***): *Comunicazioni* (18,95%), *Patrimonio* (9,60%).

V.3. Confronto tra grado di importanza e soddisfazione attribuiti agli aspetti trasversali_Cfr. paragrafo *Servizi bibliotecari: Confronto tra grado di importanza e soddisfazione*.
Nella tabella sottostante, per ciascun aspetto trasversale, abbiamo riportato il valore medio attribuito dall'utenza rispettivamente all'importanza, alla soddisfazione e infine lo scarto tra questi due valori.
La sottocolonna destra della colonna "Soddisfazione", per ogni aspetto trasversale, riporta la percentuale di utenti attivi che hanno dichiarato "non uso, ignoro" e che pertanto sono stati trascurati nel calcolo della media ponderata.

ASPETTI TRASVERSALI	**Importanza**	**Soddisfazione**	*% "non uso, ignoro" Campione rispondenti*	**DIVARIO** Importanza-Soddisfazione
	Valori medi	Valori medi		
Ambienti (comfort, ordine, pulizia)	3,75	3,03	*4,83%*	**0,72**
Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito, sulle pagine facebook (chiarezza e tempestività)	3,35	3,03	***18,95%***	0,32
Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle mie esigenze)	3,61	3,00	*4,71%*	**0,61**
Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)	3,64	3,29	*4,89%*	0,35
Patrimonio: libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc. (quantità e qualità)	3,66	3,23	***9,60%***	0,43
Rete wi-fi di Ateneo (accessibilità, fruibilità, velocità)	3,71	2,93	*5,01%*	**0,78**

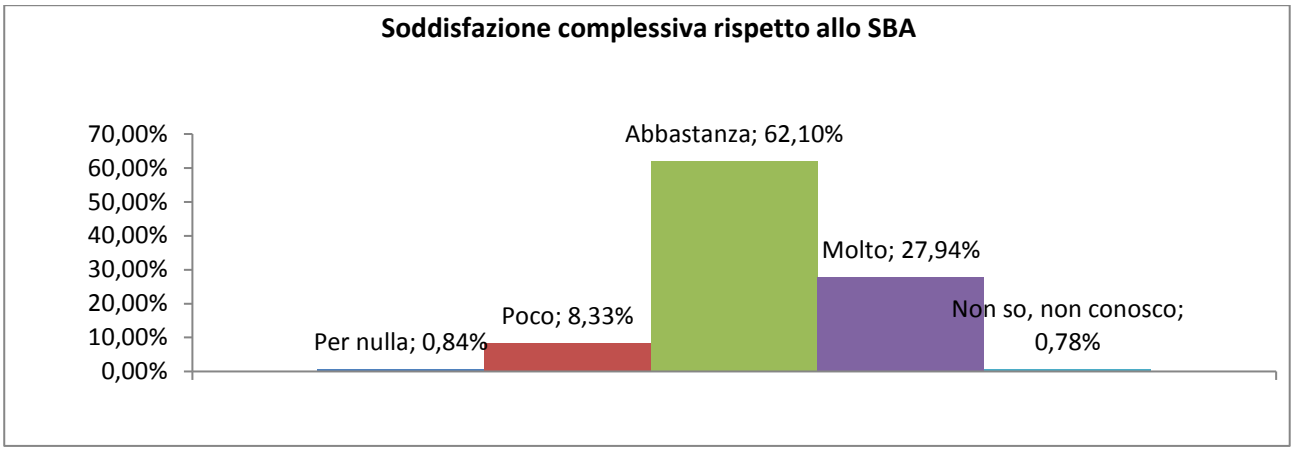
Come evidenziato dalla tabella, gli aspetti trasversali per i quali il divario Importanza - Soddisfazione è maggiore, e che pertanto sembrerebbero richiedere una priorità nella programmazione di interventi migliorativi, da valutare meglio con le osservazioni contenute nelle risposte aperte o con approfondimenti di indagine, sono i seguenti: la *Rete wi-fi* di Ateneo, gli *Ambienti* e i *Giorni e gli orari di apertura* delle strutture bibliotecarie. Con riferimento alla rete wi-fi, dobbiamo dire che l'Amministrazione, alla data di somministrazione del questionario, aveva già programmato e stava iniziando lavori di potenziamento della rete che si sono protratti anche nei mesi successivi ed hanno coinvolto le sedi in cui il disservizio era più grave. Anche per quanto riguarda l'esigenza manifestata dagli utenti di avere un ampliamento degli orari e dei giorni di apertura delle biblioteche l'Amministrazione era intervenuta preventivamente elaborando il progetto "Libri al seguito in Sala Rosa", che, come abbiamo visto, è stato attuato nei giorni immediatamente successivi al termine dell'indagine.

VI. Percezione complessiva del Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA)

VI.1. Valutazione complessiva della soddisfazione

L'ultima sezione del questionario online era dedicata alla rilevazione della ***Percezione complessiva del Sistema Bibliotecario di Ateneo***. A tutti coloro che avevano precedentemente dichiarato di frequentare almeno una biblioteca del Sistema Bibliotecario di Ateneo (1657 su 2241 rispondenti, ca. il 74%) è stato chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione complessiva rispetto allo SBA utilizzando la scala 1 - 4, con la possibilità di non rispondere selezionando l'opzione ***non so, non conosco***.

Anche per la *Soddisfazione complessiva* abbiamo ricavato il valore medio calcolando la *media ponderata* e attribuendo rispettivamente peso 1 all'opzione "per nulla", peso 2 all'opzione "poco", peso 3 all'opzione "abbastanza" e peso 4 all'opzione "molto". Il valore medio così ottenuto, che avrebbe potuto oscillare tra 1 e 4, è risultato pari a **3,18**, in linea con la media delle medie di soddisfazione per i servizi bibliotecari e gli aspetti trasversali (3,15). Soltanto lo 0,78% dei rispondenti ha preferito non esprimere una valutazione.



VI.2. Motivi della valutazione

Il questionario si concludeva con due domande aperte non obbligatorie, la prima delle quali chiedeva di motivare la valutazione espressa per la soddisfazione complessiva rispetto allo SBA. Hanno risposto a questa domanda 715 utenti su un totale di 1657 rispondenti (43,15% del campione) con osservazioni, in alcuni casi, riconducibili a più categorie di analisi.

Le risposte sono state analizzate riconducendo le diverse motivazioni a due macrocategorie, Aspetti trasversali del Sistema bibliotecario di Ateneo (737) e Servizi in Biblioteca (153), frammentate in ulteriori categorie e sottocategorie, per poter dettagliare al massimo le risposte degli utenti.

Tra virgolette "" vengono riportate alcune frasi (o parti di esse), contenute nelle risposte, che possono risultare efficaci a titolo esemplificativo. Tra parentesi tonde () viene riportato il numero di risposte riconducibili ad una data categoria o sottocategoria.

Nel dettaglio, riferiamo che un numero consistente di utenti (**203**) ha motivato la propria risposta alla domanda, in **termini neutri**, semplicemente con un intento di partecipazione al processo di miglioramento continuo dello SBA. Hanno espresso un giudizio generico ma di **soddisfazione complessiva** rispetto ai servizi dello SBA ben **160** utenti utilizzando affermazioni del tipo "Credo che nel complesso il sistema bibliotecario di Ateneo sia ben organizzato". Solo in pochi casi è stata invece manifestata una **non soddisfazione generica** (**16**).

Passiamo ora ad analizzare le categorie, ognuna delle quali, come si è detto, è strutturata in più sottocategorie.

Aspetti trasversali del Sistema Bibliotecario di Ateneo (737)

Il gruppo più numeroso di indicazioni negative riguarda la categoria **APERTURA** (128 negative su un totale di 132). Molti utenti hanno giudicato la fascia oraria di apertura giornaliera insufficiente e inoltre hanno detto di non gradire la chiusura delle sale lettura nei giorni festivi. Si tratta quasi esclusivamente di studenti equamente distribuiti tra le diverse aree disciplinari. Riportiamo alcune affermazioni significative: "L'apertura delle biblioteche dovrebbe essere prolungata oltre le 19:30 durante la settimana (almeno fino alle 20:30) e si dovrebbe garantire anche tutta la giornata di sabato e la domenica"; "In determinati atenei europei alcune biblioteche restano aperte la notte, persino. Certo. È un sogno, da noi. Però se dessimo la possibilità ad alcuni studenti degli ultimi anni di fare "stage" notturno, la cosa cambia … potrebbero essere un modo per avvicinare gli studenti anche alle strutture e compensare così un'assenza di personale disponibile per gli orari notturni." Prendiamo adesso in esame la categoria **AMBIENTI**. All'interno di questa categoria, la sottocategoria che raccoglie il maggior numero di osservazioni negative (50 negative su un totale di 60) è quello dello scarso **silenzio** nelle sale lettura. Questa problematica, ovviamente, è percepita maggiormente nelle sedi più sovraffollate. Talvolta è attribuita alla maleducazione degli stessi frequentatori, tal altra ad una scarsa sorveglianza da parte del personale. In alcuni casi, viene addirittura segnalato un comportamento del personale non consono ad un ambiente di studio. In qualche caso la difficoltà a concentrarsi nello studio è attribuita anche al via vai di utenti e personale dovuto ad una inadatta collocazione del Reference Desk rispetto alla sala. Un numero non irrilevante di segnalazioni negative (40 negative su un totale di 56) riguarda la sottocategoria **spazi**. Le lamentele riguardano il sovraffollamento in alcune sale lettura generato sia dalla mancanza di un numero adeguato di postazioni, sia dal fatto che alcuni utenti lasciano i tavoli occupati anche quando si allontanano dalla sala. Le sedi maggiormente toccate dal problema sembrano essere quelle del Polo di San Miniato, la sede di Medicina presso il Policlinico e, in misura lievemente minore, la sede di Economia e quella di Lettere, dove si chiede di aumentare il numero di postazioni studio anche all'esterno. Gli utenti che lamentano il problema sono in massima parte studenti, ossia i maggiori frequentatori delle sale lettura. Taluni di essi chiedono anche di potenziare le aree dedicate allo studio di gruppo. Con riferimento a tutte le biblioteche indistintamente, prevalgono le osservazioni negative sulle positive anche per le seguenti sottocategorie: **pulizia** (20 negative su un totale di 28) e **attrezzature/manutenzione** (19 negative su un totale di 19). Per quanto riguarda la pulizia, gli ambienti più critici risultano i servizi igienici, ma non solo, poiché è segnalata anche una scarsa pulizia dei tavoli studio. Per quanto concerne le attrezzature e le dotazioni, gli utenti lamentano la mancanza di un numero sufficiente di prese elettriche per i Notebook e di armadietti per poter depositare borse e oggetti personali in sicurezza. Generalizzata è la lamentela sulla scarsa manutenzione e la mancanza di tempestività degli interventi di riparazioni anche banali quali la sostituzione di lampadine dei tavoli lettura o nei bagni. Inoltre, in alcune sedi (Biblioteca Umanistica di Siena in particolare) si segnalano sedute e banchi fatiscenti. Con riferimento alla sottocategoria **comfort** degli ambienti, il numero di valutazioni negative è bilanciato da quelle positive (34 negative su un totale di 66). Le indicazioni negative danno risalto alle condizioni climatiche non gradevoli, aspetto che accomuna sia le sedi più moderne che quelle situate in edifici storici e, in taluni casi, alla cattiva illuminazione delle postazioni di studio. Per quanto riguarda la categoria **PERSONALE**, la maggior parte dei commenti ha una connotazione positiva sia rispetto alla **cortesia/disponibilità** (74 positivi su un totale di 95), sia rispetto alla **competenza/professionalità** (52 positivi su un totale di 74). Si sono espresse in modo abbastanza omogeneo tutte le tipologie dei soggetti coinvolti e, in linea di massima, vi sono riferimenti a tutte le sedi. Le osservazioni sul personale, con connotazione negativa sono residuali (21 riferite alla scarsa cortesia/disponibilità e 22 alla scarsa competenza/professionalità) e sono state fornite quasi esclusivamente da studenti. Con riferimento alla **competenza e professionalità** è emersa una grave **lacuna**

della maggior parte del personale, ossia l'incapacità di saper comunicare in lingua inglese. In proposito è significativa la seguente osservazione: "staff who can speak both Italian and English". Un altro utente segnala una generale e generica necessità di aggiornamento e formazione continua per il personale bibliotecario: "I servizi bibliotecari, come spesso anche il personale, vanno modernizzati e rinnovati". Per quanto concerne la categoria **PATRIMONIO**, è emersa una **generica** soddisfazione (35 commenti positivi su un totale di 56), anche se alcuni utenti vorrebbero edizioni più nuove e un maggior numero di libri in lingua inglese. Secondo alcune tipologie particolari di utenti, vi sono lacune da colmare. Gli studenti, ad esempio lamentano un numero di **libri di testo** non ancora adeguato alle esigenze dei corsi, un pessimo stato di conservazione di alcune copie e pochi libri di testo per i corsi in lingua inglese (28 su 40): "My only concern is … my course is in english. All the books around the library that are put in display are in italian. I request provide one area for english books of my course" (area economica). Docenti e ricercatori invece, per taluni settori specialistici (in particolare nell'area medico farmaco biologica ed economica giuridica), segnalano un numero insufficiente di abbonamenti a **risorse elettroniche** (24 su 43). Per quanto riguarda le risposte che possono essere ricondotte alla categoria **COMUNICAZIONE** vi è un numero davvero irrisorio (4) di lamentele per lacune **generiche**. Per quanto concerne invece la comunicazione online, solo un commento, peraltro con valenza negativa, riguarda le **Fanpage Facebook** di SBA e delle Biblioteche di area (1) e sei riguardano il **Sito SBA e pagine web delle Biblioteche di area** (5 commenti negativi su un totale di 6). Per quanto concerne la categoria **WIFI**, è emersa una generale insoddisfazione (58 commenti negativi su un totale di 62). La maggior parte dei rilievi riguardano sia la lentezza della rete WiFi, sia la copertura, sia le prolungate interruzioni del servizio. Se ne lamentano sia ricercatori/docenti che studenti, riferendosi più o meno a tutte le sedi in generale.

Servizi in Biblioteca (153)

Per quanto riguarda la **Sala lettura** si registra una prevalenza di osservazioni positive (11 commenti positivi su un totale di 15) ed un alto gradimento per lo *scaffale aperto*. Le uniche rimostranze riguardano gli ambienti che, come già illustrato, presentano fattori di discomfort. In riferimento alle osservazioni sul servizio **consultazione** la maggior parte dei rispondenti esprime la propria soddisfazione per il servizio (8 su 14) nei seguenti termini: "Libertà di consultazione dei libri, ampia possibilità di scelta, siti adeguati, personale preparato, ambienti di studio idonei". Le uniche rimostranze riguardano la difficoltà di accesso ad alcuni archivi e la mancanza di una copia per la consultazione di libri che vengono dati in prestito: "Difficile accesso agli archivi (per es. Archivio F.De André)"; "Spesso dei libri in prestito che sono via per lunghi periodi non ci sono copie dello stesso libro in consultazione". Riguardo ai commenti sul servizio di **Prestito** (18 negativi su un totale di 34) alcuni, per lo più di studenti, esprimono un disagio per la *durata troppo breve* e per la *scarsa disponibilità* dei libri di testo: "Alcuni volumi possono essere prestati per pochi giorni, rispetto alla mole di studio richiesta, costringendo lo studente a dover fotocopiare o comprare il libro, poiché le copie in consultazione sono poche ed i posti disponibili per studiare in biblioteca di poca rilevanza rispetto alla mole di studenti iscritta alle facoltà scientifiche". Un docente richiede un trattamento ulteriormente privilegiato: "La durata del prestito per i docenti va senz'altro aumentata (salvo segnalare quando un libro viene richiesto da altri utenti). Poco prima della scadenza del prestito va inviata una mail di richiamo all'utente". Alcuni utenti infine lamentano la difficoltà ad avere in prestito libri collocati in sedi distaccate quali quella di Arezzo. Da segnalare le osservazioni degli utenti del *Polo grossetano* che lamentano un servizio di prestito lacunoso per mancanza di personale abilitato. In riferimento alle osservazioni riguardanti i **Servizi Interbibliotecari** DD e ILL, la maggior parte dei rispondenti esprime la propria soddisfazione per il servizio (8 su 12). I giudizi positivi sono espressi soprattutto da ricercatori e studenti post-laurea che lodano la competenza e l'efficienza del personale che espleta il servizio. I giudizi

negativi, invece, sono riferiti ad alcuni casi specifici. Un ricercatore/docente, ad esempio, non approva che il servizio sia a pagamento. La maggior parte dei giudizi sul servizio di **Fotocopie e scansioni** viene espresso da studenti e ha valenza negativa (14 commenti negativi su un totale di 15). Sono segnalati frequenti disservizi derivanti in massima parte dal cattivo stato di manutenzione delle macchine. Qualche utente, infine, reputa il servizio troppo costoso. Una quantità non irrilevante di commenti negativi (24 su un totale di 24) fa riferimento al numero insufficiente di **postazioni informatiche** e alla qualità scadente e ormai desueta dei PC e dei software. Per quanto concerne i servizi sia di **Primo reference**, sia di **Reference avanzato** gli utenti hanno espresso un generale apprezzamento. Per quanto concerne invece gli **incontri formativi**, potrebbero essere da ritenersi utili, infatti tre studenti dichiarano apertamente di non essere a conoscenza dei servizi e delle opportunità offerte dalle biblioteche di Ateneo: "Si potrebbero … fornire maggiori informazioni alle matricole (molti studenti si limitano alla frequentazione dei locali e non hanno coscienza dei servizi a loro disposizione)". Alla **Piattaforma OneSearch** è dedicato un numero non troppo rilevante di osservazioni provenienti principalmente da utenti appartenenti al corpo docente o studenti post-laurea, per la maggior parte di senso negativo (12 commenti negativi su un totale di 17). Alcuni di essi osservano una scarsa intuitività del piattaforma di ricerca OneSearch, altri un'eccessiva ridondanza dei risultati prodotti dalla ricerca, altri ancora una difficoltà di accesso alle risorse elettroniche. Per quanto riguarda la **Piattaforma OneSearch @home**, invece il numero di giudizi negativi e positivi si equivale (2 positivi e 2 negativi). Riportiamo infine alcune osservazioni relative al **processo di Acquisizione**, per lo più di docenti e con valenza negativa (7 commenti negativi su un totale di 8). Alcuni lamentano tempi lunghi tra il momento della richiesta ed il momento dell'effettiva disponibilità dei libri, dovuti non solo ai tempi tecnici di ordinazione, acquisto e spedizione, ma anche al tempo in cui giacciono in attesa di essere catalogati: "Le più recenti pubblicazioni editoriali (almeno per quel che riguarda l'area umanistica) sono scarse e quando risultano presenti in magazzino è necessario parecchio tempo prima di poterle vedere (e toccare) sugli scaffali". Un docente vorrebbe che la procedura di acquisto di libri nuovi venisse semplificata e consentisse ai docenti di acquistare direttamente su Amazon per ridurre tempi di attesa e ottenere prezzi più convenienti. Solo uno studente esprime soddisfazione per la rapidità con cui i libri richiesti vengono acquisiti e messi a disposizione dell'utenza in tempi brevi: "Richiesta libri nei "desiderata" spesso evasa nel giro di breve tempo...".

V.3. Suggerimenti per migliorare i servizi dello SBA

La seguente domanda aperta, a risposta facoltativa, chiedeva di esprimere ***suggerimenti*** per migliorare i servizi erogati dal Sistema. Hanno risposto alla domanda 716 soggetti su un totale di 1657 rispondenti (**43,21%** del campione) con osservazioni, in alcuni casi riconducibili a più categorie.

Anche in questo caso, sono state individuate le due macrocategorie Aspetti trasversali del Sistema bibliotecario di Ateneo (823) e Servizi in Biblioteca (193), frammentate in ulteriori categorie e sottocategorie.

Inoltre, 82 rispondenti hanno compilato il campo relativo alla risposta senza indicare, di fatto, nessun suggerimento ma, in molti casi, esprimendo un apprezzamento generale sulla base della propria esperienza di utenti dello SBA mentre 14 suggerimenti riguardano migliorie generiche.

Aspetti trasversali del Sistema Bibliotecario di Ateneo (823)

In assoluto il maggior numero di suggerimenti ha riguardato l'ampliamento degli orari di apertura di tutte le strutture (**APERTURA (229))**; sia per quanto riguarda la durata giornaliera, sia in riferimento all'estensione dell'apertura nel fine settimana. Questa necessità è stata manifestata soprattutto da parte degli studenti. Per esempio: "Closing hours should be extended during the week and over the weekend…"; "Aumentare

assolutamente l'orario di apertura! Già tenendo aperte le biblioteche fino alle 10, anche con l'aiuto degli Studenti stessi (autogestione o assistenza retribuita) il miglioramento generale sarebbe enorme. Per uno studente la biblioteca è un luogo fondamentale, la presenza e la disponibilità di questa dimostrano l'attenzione che una città pone nei confronti dello studente". La categoria **AMBIENTI (232)** si articola in più sottocategorie e raccoglie un grande numero di suggerimenti intesi a migliorare la fruizione delle varie sedi bibliotecarie da parte dei frequentatori abituali. Nella sottocategoria **Comfort** (47) sono stati inclusi i suggerimenti riguardanti le condizioni climatiche degli spazi, l'illuminazione degli ambienti e la comodità delle postazioni di studio. Emerge una generale richiesta di adeguamento della luminosità e della comodità di sedie e tavoli; vi sono anche pareri, a volte discordanti, riguardo alla percezione della temperatura, fattore soggettivo e difficilmente uniformabile nella prospettiva di una soddisfazione condivisa. Per quanto riguarda la sottocategoria **Silenzio** (43) si registra un'evidente richiesta di miglioramento della situazione, soprattutto attraverso un maggior controllo da parte del personale. Il fattore ambientale più esposto a necessità di migliorie, soprattutto secondo gli studenti, riguarda la disponibilità degli **Spazi** (79), anche per lo studio di gruppo e all'aperto. A tal proposito alcuni rispondenti hanno richiesto di effettuare maggiori controlli sui posti occupati indebitamente per tempi lunghi senza che se ne faccia un reale utilizzo, problematica che si manifesta in particolare nei momenti di sovraffollamento delle sedi (inizio delle lezioni, periodo di esami). Suggerimenti significativi sono stati raccolti anche sul potenziamento delle **Attrezzature** e della **Manutenzione** (35). Oltre a indicazioni su una migliore manutenzione generica, risultano molto richieste la presenza di prese di corrente per collegare dispositivi personali, la disponibilità di armadietti e la sostituzione di lampadine non funzionanti. La categoria **PERSONALE (73)** è articolata in due sottocategorie e raccoglie indicazioni molto interessanti riguardo alla maggiore cura che, a giudizio dei rispondenti, il personale dovrebbe impiegare per migliorare la percezione che gli utenti stessi hanno del ruolo dei bibliotecari, anche attraverso l'organizzazione di percorsi professionalizzanti che ne rendano più adeguate le competenze tecniche e relazionali. La prima sottocategoria **Cortesia/disponibilità** (34) si riferisce alla richiesta di un atteggiamento di maggiore cortesia, disponibilità e ascolto che il personale dovrebbe dimostrare verso degli utenti (in particolar modo studenti). Dalle osservazioni raccolte nella seconda sottocategoria **Competenza/professionalità** (39) emerge la necessità di un impegno maggiore da parte dei bibliotecari nel mantenimento del silenzio e nel far osservare regole di una buona convivenza negli spazi condivisi. Vi sono alcuni suggerimenti da parte di ricercatori/docenti che invitano a curare maggiormente la formazione specialistica del personale (ad esempio per quanto riguarda l'assistenza per la consultazione delle risorse online e di banche dati di settore) e alcuni da parte di studenti (anche post laurea) che manifestano il bisogno di interagire con operatori più competenti per quanto riguarda le apparecchiature informatiche e la conoscenza della lingua inglese (studenti stranieri). Altra categoria molto ricca di suggerimenti è quella che riguarda il **PATRIMONIO (153)**. Le osservazioni sui **Libri di testo** (44) si focalizzano soprattutto sulla necessità di disporre di un numero più ampio di copie dei libri di testo adottati nei corsi; alcuni commenti invitano a prestare più attenzione al controllo dello stato di conservazione, altri ancora a mantenere il materiale aggiornato e, in un paio di casi, si registra la richiesta di incrementare il posseduto di opere in lingua inglese anche in considerazione che alcuni corsi vengono svolti, appunto, in inglese. Anche la sottocategoria relativa alle **Risorse elettroniche** (58) raccoglie indicazioni interessanti perché sicuramente gli utenti (di cui un'ampia percentuale ricercatori/docenti) che ne hanno scritto sono utilizzatori e un feedback da parte loro risulta molto utile, sia riguardo all'accessibilità che alla disponibilità dei materiali. Da notare che, purtroppo, rimane ancora poco chiaro il fatto che l'accesso alle risorse elettroniche non è frutto di un servizio gratuito ma avviene in virtù di sottoscrizioni che il nostro Ateneo, insieme ad altri, paga agli editori e agli aggregatori, sulla base di accordi e trattative gestite a livello consortile che spesso sono molto complesse e onerose. Incorrono in questo equivoco (di non poco conto),

in modo trasversale, tutti gli utenti: studenti, dottorandi/borsisti/specializzandi e ricercatori/docenti. E' stata definita anche una sottocategoria relativa a suggerimenti (sempre sul patrimonio) di ambito più **Generico** (51) che comprende indicazioni sull'incremento di materiale in lingua inglese, sull'aggiornamento delle edizioni e sulla cura dei materiali. Per la categoria **COMUNICAZIONE (25)** i suggerimenti che riguardano la promozione dei servizi e un'adeguata predisposizione della segnaletica per accedere agli stessi. Alcuni esempi: "Una più capillare informazione sui servizi offerti dalle singole biblioteche"; "Indicare un po' meglio le collocazioni (tramite cartelli, sezioni colorate), perché talvolta non è immediato trovare un libro ...". Molto numerose sono le richieste di intervento per migliorare la qualità del segnale **WIFI (111)** in tutte le sedi dell'Ateneo e sono pervenute da tutte le tipologie di utenti.

Servizi in Biblioteca (193)

Nella categoria **Sala lettura (13)** oltre a registrare suggerimenti sulla disposizione dei materiali in sala lettura, vengono raccolte anche espressioni di gradimento per la scelta dello scaffale aperto (ove realizzabile). Esempio: "Implementare ulteriormente il sistema "scaffale aperto"". I suggerimenti per migliorare i servizi di **Consultazione (6)** sono esigui; riguardano l'ordine nella ricollocazione e il desiderio di accedere ad alcuni materiali di archivio non completamente fruibili e a materiali ancora non resi disponibili causa trasloco o altro. La categoria **Prestito (31)** raccoglie un discreto numero di suggerimenti, soprattutto per quanto riguarda l'estensione della durata del prestito dei libri di testo e la richiesta di una maggiore disponibilità di copie degli stessi (problematica già trattata nella parte relativa al patrimonio). Alcuni rispondenti gradirebbero più elasticità nella gestione dei ritardi (multe limitate) e altri che i tempi di riconsegna fossero rispettati con più puntualità.

Alcuni rispondenti richiedono di semplificare i processi per i **Servizi interbibliotecari (12)**, altri (in particolare docenti) di estenderli anche all'ambito delle varie biblioteche dell'Ateneo (ILL interno allo SBA). Seguono alcuni esempi: "Potenziamento del prestito interbibliotecario e adeguamento dei costi a quelli delle biblioteche comunali"; "Sarebbe utilissimo un sistema di spostamento rapido di materiale cartaceo presente in altra biblioteca (in particolare tra Siena, Ar e Circolo Giur.) ...". Abbastanza numerosi i suggerimenti (in particolare da parte degli studenti) per un miglioramento dei servizi di **Fotocopie e scansioni (26)** nelle varie sedi, soprattutto per quanto riguarda la corretta e tempestiva manutenzione delle apparecchiature in caso di cattivo funzionamento. Alcuni utenti gradirebbero anche costi di servizio più contenuti. Un numero piuttosto consistente di suggerimenti riguarda l'aggiornamento, la funzionalità e la quantità di **Postazioni informatiche (38)** a disposizione dell'utenza. La richiesta riguarda tutte le sedi e proviene soprattutto dagli studenti. I suggerimenti sul servizio **Reference (3)** sono veramente esigui: si tratta di un servizio per utenti avanzati e purtroppo ancora poco conosciuto. I commenti interessano anche l'ambito della promozione e della formazione del personale. Si riportano le tre osservazioni relative (2 status ricercatore/docente; 1 status studente): "... formare il personale per ricerche specialistiche sulle materie e i libri della biblioteca e online ..."; "... informare adeguatamente circa la possibilità di ricevere la collaborazione di personale specializzato per la ricerca bibliografica". Per quanto riguarda gli **Incontri formativi (4)** vengono suggeriti un potenziamento del servizio e un'informazione più capillare. Un discreto numero di osservazioni riguarda anche le problematiche connesse con l'approccio alla nuova **Piattaforma OneSearch (35)** (attiva da Ottobre 2015). Rappresentano un feedback importante per implementare le funzionalità del discovery tool, considerando soprattutto che i suggerimenti provengono anche da ricercatori/docenti e borsisti/assegnisti, quindi da utenti esperti nel campo della ricerca bibliografica. Seguono gli esempi più significativi: "Semplificare la piattaforma. Precedentemente il sistema di accesso era più intuitivo"; "Migliorare il sito OneSearch per la ricerca dei titoli: è impossibile da usare da Smartphone". Alcuni suggerimenti si sono focalizzati anche sulla **Piattaforma OneSearch @home (8)** per l'accesso da casa

alle risorse elettroniche. Riguardano per lo più la richiesta di miglioramento dell'accesso alle banche dati e alle altre risorse. Esempi: "Adottate soluzioni per accedere alle banche dati di OneSearch da casa!!!! Per esempio potreste fornire una VPN agli studenti..."**;** "Migliorare la possibilità di usufruire anche da casa delle stesse funzionalità fruibili in Ateneo". Alcuni rispondenti **(7)** suggeriscono di accelerare i tempi di fruibilità effettiva dei materiali presenti in biblioteca che le tempistiche relative alle procedure di **Acquisizione/Catalogazione** non rendono disponibili in tempi brevi. Segue un esempio: "I libri per i corsi devono essere acquistati/reperiti in anticipo e in numero adeguato"**.** Alcune osservazioni **(8)** riguardano la comunicazione veicolata dal **Sito SBA** e dalle **pagine delle biblioteche.** Vengono richiesti soprattutto aggiornamenti più tempestivi, attenta verifica delle informazioni riportate, maggiore chiarezza. Per quanto riguarda lo strumento di comunicazione **Facebook**, è da notare che la Fanpage dello SBA e quelle di alcune Biblioteche di Area, al momento del questionario, erano attive soltanto da alcuni mesi. I suggerimenti **(2)** inseriti nella categoria in esame sono: "La priorità andrebbe sicuramente accordata al miglioramento della comunicazione con gli utenti, quindi alla cura del sito internet e della pagina facebook delle biblioteche delle varie aree disciplinari, passante per aggiornamenti frequenti e tempestivi su variazioni orarie, chiusure straordinarie, iniziative promosse, conferenze e mostre previste negli spazi della biblioteca"; "Informare di più gli studenti, tramite email o social networks ...".

Riepiloghiamo, infine, interessanti i suggerimenti (53) relativi a tematiche non sempre classificabili nelle categorie e sottocategorie analizzate in precedenza. Per quanto concerne il patrimonio viene ad esempio suggerito di arricchire le collezioni con materiali didattici tipo slide e appunti e di risistemare (rendendolo accessibile) il materiale conservato in scatole o altro in seguito, probabilmente, a traslochi o riorganizzazione di spazi. Un utente troverebbe utile implementare lo spoglio dei volumi collettanei per renderli più facilmente fruibili. Un altro ancora gradirebbe che fossero potenziati gli scambi interni per poter accedere al patrimonio delle sedi decentrate. Riguardo alla Gestione degli spazi e agli orari di apertura (16), un utente gradirebbe un orario di apertura più ampio del Museo di Anatomia, altri ancora suggeriscono di regolare l'accesso alle biblioteche al di fuori degli orari di apertura standard con sistemi di autenticazione personale e di aprire le biblioteche nei fine settimana con turnazioni similari a quelle delle farmacie. Riguardo agli spazi, da alcuni è stato suggerito di predisporre postazioni isolate con vetro o lontane da luoghi di passaggio (front office) o altre soluzioni per garantire maggiore silenzio. Con riferimento alla cooperazione interbibliotecaria e all'internazionalizzazione dei servizi (4): due ricercatori/docenti, si dimostrano interessati agli aspetti di cooperazione bibliotecaria per la condivisione di servizi e di materiali e due altri utenti manifestano la necessità di adattare i servizi agli standard di livello internazionale. Sono stati raccolti, infine, alcuni suggerimenti non strettamente connessi con i servizi bibliotecari ma molto specifici: potenziamento del segnale telefonico presso la sede San Niccolò, organizzazione di incontri letterari, possibilità di acquistare libri in modo diretto tramite canali "veloci" tipo Amazon e sistemazione di distributori gratuiti di acqua nelle varie sedi.

CONCLUSIONI: *confronto tra i risultati delle indagini del 2012 e del 2016*

Campione esaminato

Il **tasso di partecipazione** all'indagine degli utenti istituzionali è discretamente aumentato rispetto alla prima volta: 2645 partecipanti nel 2016 versus 1967 nel 2012. Tuttavia è aumentato in percentuale anche il tasso di questionari incompleti nel 2016, passando dal 8,85% del 2012 al 15,27%.

I **questionari completi** presi in esame sono stati **2241** nel 2016 (pari al **10,89% della popolazione**) e **1785** nel 2012 (pari al **9,14% della popolazione**). Il campione valido di risposte, a distanza di quattro anni, è quindi discretamente superiore.

Per quanto riguarda la **tipologia di utente**, dal rapporto tra la composizione della popolazione Unisi e i questionari completi raccolti per ogni tipologia di utente, nel 2016 emerge un aumento della **partecipazione** all'indagine da parte degli studenti (ca. 9% versus 8%), degli studenti post-laurea (ca. 6% versus 4%) e degli assegnisti di ricerca (ca. 19% versus 18%), mentre risulta diminuita la partecipazione di ricercatori/docenti (ca.22% versus 23%).

Rispetto alle **aree disciplinari** di riferimento per gli studenti, studenti post-laurea, assegnisti di ricerca / borsisti / cultori della materia e ricercatori / docenti, non è possibile un raffronto poiché nel 2012 l'organizzazione prevedeva ancora "Facoltà di afferenza".

Rispetto alla **tipologia di corso di laurea**, la percentuale di studenti della Triennale è aumentata di 5 punti percentuali (dal 47% ca. nel 2012 al 52% ca. nel 2016).

Nel 2016 si è ridotto il tasso di rispondenti della Magistrale (ca. 26% vs 38%) e del Vecchio Ordinamento (ca. 0,48% vs 1%), mentre è aumentato quello relativo al Ciclo Unico (ca. 22% vs 14%).

La percentuale di **tesisti** rispondenti all'indagine è rimasta stabile sul valore del 23% ca..

Esiti delle indagini

I. *Fruizione*

La percentuale di **fruitori delle biblioteche e dei servizi,** in università o all'esterno, è sensibilmente diminuita: ca. 79% nel 2016 vs 91% nel 2012. Il non uso delle biblioteche e dei servizi diviene metaforicamente la seconda "biblioteca" di riferimento (cfr. paragrafo *Fruizione delle biblioteche*).

Fra le motivazione della mancata fruizione dei servizi bibliotecari, nel 2016 continuano a prevalere, in ordine di peso: l'assenza di necessità di tali servizi (ca. 50% vs 44%), l'abitudine a studiare/lavorare in altri luoghi (ca. 27% vs 35%) e la mancata conoscenza dei servizi offerti (ca. 17% vs 14% se facciamo confluire in questa categoria anche la risposta "Altro" che era presente solo nel 2012 e conteneva osservazioni riferibili ad una scarsa conoscenza dei servizi).

La domanda sulle **biblioteche più frequentate** è molto cambiata nel 2016, pertanto risulta difficile un confronto fra i risultati raccolti nelle due diverse edizioni: mentre nel 2012 l'intervistato poteva indicare fino a tre sedi, nel 2016 si è chiesto di indicare solo la sede alla quale l'utente si rivolge maggiormente. Dal 2012 al 2016 è stato modificato l'elenco delle biblioteche tra cui poter scegliere a seguito delle variazioni organizzative che si sono realizzate. Inoltre, nel questionario 2016, è stata prevista l'opzione di utilizzo dei soli servizi online del Sistema Bibliotecario: oltre il 3% usa solo servizi online (con un picco del 15% se ci riferiamo alla categoria dei soli assegnisti/borsisti/cultori). In particolare, l'uso del solo on line è indicato dagli utenti che hanno selezionato l'area disciplinare *Ambiente, Biologia, Chimica, Farmacia, Geologia* (ca. 7%). Da segnalare che oltre il 5% dei rispondenti ha dichiarato di frequentare quale preferenziale una biblioteca esterna all'Ateneo (Intronati o altro).

Fruizione dei servizi bibliotecari_A chi ha dichiarato di usare i servizi bibliotecari è stato chiesto di selezionare quelli che ha usato almeno una volta e, a distanza di quattro anni, i servizi usati da un numero

più elevato di utenti continuano ad essere la *Sala lettura* e la *Consultazione in sede*, mentre il servizio usato dal minor numero di utenti risulta ancora la *Consulenza bibliografica*, se si escludono gli *Incontri formativi* e, a seguire, le *Pagine facebook* e il *Supporto via email/telefono*, tutti servizi che non erano stati presi in esame nel 2012 (vedi colonne "Campione" nella tabella sottostante).
Dal 2012 al 2016, in proporzione cala la percentuale di utenti per tutti i servizi, fatta eccezione per il *Sito web* (dal 31,76% la percentuale degli utilizzatori è passata al 36,50%), le *Risorse elettroniche da casa* (dal 16,07% al 27,80%) e *l'Informazione al banco* (dal 13,89% la percentuale degli utilizzatori è passata al 29,81%). Particolarmente rilevante la percentuale degli utilizzatori delle *Risorse elettroniche da casa* che, dal 2012 al 2016, è quasi raddoppiata: tale sviluppo positivo è forse da riferire sia ad un'evoluzione generalizzata dei servizi bibliotecari sia alla campagna di promozione per l'utilizzo delle risorse elettroniche portata avanti in tutte le biblioteche dello SBA nel corso del 2015 con l'ausilio dei volontari del servizio civile.
Dal 2012 al 2016 è invece lievemente diminuito il numero di utenti che dichiarano di avvalersi dei servizi di *DD e ILL* (dal 20,83% la percentuale degli utilizzatori è scesa al 19,77%). Molto più rilevanti le diminuzioni di utilizzo per le *Postazioni informatiche* (dal 53,61% la percentuale degli utilizzatori è scesa al 38,46%), a seguire *Fotocopie e scansioni* (dal 48,07% la percentuale degli utilizzatori è scesa al 36,46%), la *Sala Lettura* (dal 68,52% al 56,98%) e il *Prestito* (dal 49,39% la percentuale degli utilizzatori è scesa al 41,54%).
Il calo generalizzato di utilizzo dei servizi bibliotecari di base, che restano pur sempre i servizi di riferimento per gli utenti , si può forse attribuire all'evoluzione tecnologica che ha influito sulle modalità di acquisizione dell'Informazione.

Grado di uso_Per ogni singolo servizio, **ai soli utilizzatori** di esso, è stato chiesto di esprimere quale fosse il **grado di uso** scegliendo fra le opzioni ***Poco*** (qualche volta all'anno), ***Abbastanza*** (qualche volta al mese) e ***Molto*** (qualche volta alla settimana). Nella tabella sottostante, per ciascun servizio, abbiamo riportato i valori medi del "grado di uso", relativi agli anni 2012 e 2016. Il valore medio per il parametro "grado di uso" è dato dalla *media ponderata* calcolata attribuendo rispettivamente peso 1 all'opzione Poco, peso 2 all'opzione Abbastanza, peso 3 all'opzione Molto. I valori medi pertanto possono oscillare tra 1 e 3.
Come si può notare dalla tabella, nel corso dei quattro anni, gli unici due servizi (vedi valori in rosso nell'ultima colonna) per i quali è cresciuta la frequenza di uso da parte degli utilizzatori sono le *Risorse elettroniche da casa* e la *Consulenza bibliografica*. In particolare il grado di uso medio per le risorse elettroniche è 2,2 (>2), ovvero la frequenza di utilizzo è tra Abbastanza e Molto. Anche la frequenza di utilizzo di OneSearch (non valutato nel 2012) risulta tra Abbastanza e Molto. Il resto dei servizi, pur facendo registrare un generale calo della frequenza di utilizzo rispetto al 2012, continuano ad essere abbastanza utilizzati (Sala lettura, Sito web, Consultazione, Postazioni informatiche e Prestito). Buona la frequenza di uso delle *Pagine Facebook* dello SBA e delle Biblioteche.

SERVIZI	**2012**					**2016**				
Grado utilizzo	**Poco**	**Abbastanza**	**Molto**	**Campione** (percentuale utilizzatori rispetto al totale rispondenti)	**Valore medio**	**Poco**	**Abbastanza**	**Molto**	**Campione** (percentuale utilizzatori rispetto al totale rispondenti)	**Valore medio**
Risorse elettroniche da casa	25,09%	37,28%	37,63%	**16,07%**	**2,13**	18,14%	43,50%	38,36%	**27,80%**	**2,20**
OneSearch						17,75%	42,90%	39,35%	**30,17%**	**2,21**
OPAC	16,64%	39,35%	44,01%	**36%**	**2,27**					
ASBe	25,50%	36,42%	38,08%	**16,91%**	**2,13**					

Digitus	33,94%	36,70%	29,36%	**6,10%**	**1,96**					
Pagine Facebook						26,44%	48,28%	25,29%	**7,76%**	**1,99**
Sito Web SBA e Biblioteche	16,58%	44,80%	38,62%	**31,76%**	**2,22**	27,02%	44,99%	28,00%	**36,50%**	**2,01**
Consulenza bibliografica	48,28%	35,17%	16,55%	**8,12%**	**1,68**	47,90%	35,33%	16,77%	**7,45%**	**1,69**
Info bibliografica (banco)	47,58%	41,53%	10,89%	**13,89%**	**1,63**	44,01%	46,11%	9,88%	**29,81%**	**1,36**
Supporto (email/ telefono)						57,79%	35,64%	6,57%	**12,90%**	**1,49**
Incontri formativi						62,00%	31,00%	7,00%	**4,46%**	**1,45**
DD e ILL	56,45%	35,22%	8,33%	**20,83%**	**2,28**	58,01%	34,99%	7,00%	**19,77%**	**1,35**
Prestito	28,91%	53,06%	18,03%	**49,39%**	**1,89**	38,67%	45,33%	16,00%	**41,54%**	**1,77**
Consultazione	20,44%	49,15%	30,41%	**56,19%**	**2,10**	32,07%	46,24%	21,69%	**51,63%**	**1,90**
Postazioni informatiche	15,67%	37,10%	47,23%	**53,61%**	**2,32**	39,56%	42,34%	18,10%	**38,46%**	**1,79**
Fotocopie e scansioni	38,34%	50,82%	10,84%	**48,07%**	**1,72**	53,98%	37,45%	8,57%	**36,46%**	**1,55**
Sala lettura	12,67%	25,02%	62,31%	**68,52%**	**2,50**	26,70%	32,50%	40,80%	**56,98%**	**2,14**

In riferimento ai **motivi per cui alcuni servizi delle biblioteche non sono utilizzati**, in entrambe le indagini complessivamente la motivazione prevalente è quella dell'inutilità soggettiva, seguita dall'ignoranza di determinati servizi e in misura minima dall'insoddisfazione.

Tralasciando i nuovi servizi presi in esame nel 2016, dal confronto emerge che i servizi ritenuti individualmente più inutili, in entrambe le indagini, sono: la *Sala lettura*, le *Postazioni informatiche*, la *Consultazione in sede* e il *Prestito*. I servizi meno soddisfacenti invece sono: le *Fotocopie e scansioni*, le *Postazioni informatiche*, il *Sito web* e la *Sala lettura*. Infine, i servizi meno conosciuti sono, tra quelli online, *OneSearch* (nel 2012: Asbe-, Digitus e Asbe-@home), le *Risorse elettroniche da casa* e le *Pagine facebook* (2016). Tra quelli in biblioteca, i meno noti sono gli *Incontri formativi* (2016) e la *Consulenza bibliografica*.

II. *Importanza e soddisfazione dei servizi bibliotecari*

Il valore medio di **soddisfazione**, nel 2016, è leggermente più basso per tutti i servizi a parte il *Reference* (da 3,33 a 3,42), *ILL e DD* (da 3,3 a 3,4) e il *Prestito* (da 3,30 a 3,34). I servizi meno soddisfacenti continuano ad essere le *Fotocopie e scansioni* e le *Postazioni informatiche*.

ASPETTI E SERVIZI	2012				2016			
	Campione (percentuale frequentatori/utilizzatori rispetto al totale rispondenti)	**Importanza** (scala 1-4)	**Soddisfaz.** (scala 1-4)	**DIVARIO** Importanza - Soddisfazione	**Campione** (percentuale frequentatori/utilizzatori rispetto al totale rispondenti)	**Importanza** (scala 1-4)	**Soddisfaz.** (scala 1-4)	**DIVARIO** Importanza - Soddisfazione
ORARI		3,72	3,08	**0,64**		3,61	3	**0,61**
AMBIENTI		3,78	3,05	**0,73**		3,75	3,03	**0,72**
COMUNICAZIONE		3,53	3,00	0,53		3,35	3,03	0,32
PERSONALE		3,64	3,28	0,36		3,64	3,29	0,35
PATRIMONIO		3,72	3,18	**0,54**		3,66	3,23	0,43
RETE WI-FI DI ATENEO*						3,71	2,93	**0,78**
Sala lettura	68,52%	3,75	3,22	0,53	56,98%	3,81	3,15	0,66
Fotocopie e scansioni	48,07%	3,39	2,91	**0,48**	36,46%	3,56	2,73	**0,83**

Postazioni informatiche*	53,61%	3,72	2,96	**0,76**	38,46%	3,72	2,88	**0,84**
Consultazione	56,19%	3,75	3,34	0,41	51,63%	3,83	3,29	0,54
Prestito	49,39%	3,62	3,30	0,32	41,54%	3,71	3,34	0,37
ILL/DD	20,83%	3,54	3,30	0,24	19,77%	3,71	3,4	0,31
Informazione al banco prestiti	13,89%	3,42	3,36	0,06	29,81%	3,64	3,23	0,41
Informazione e supporto via email e telefono**					12,90%	3,51	3,36	0,15
Reference	8,12%	3,26	3,33	**- 0,07**	7,45%	3,56	3,42	0,14
Incontri formativi					4,46%	3,2	3,11	0,09
Sito web	31,76%	3,4	3,23	0,17	36,50%	3,63	3,13	0,5
Pagine facebook					7,76%	3,17	3,03	0,14
Piattaforma OneSearch					30,17%	3,67	3,16	0,51
OPAC	36,00%	3,36	3,29	0,07				
ASBe	16,91%	3,30	3,27	0,03				
Digitus	6,10%	3,33	3,17	0,16				
Consultazione risorse elettroniche "da casa"	16,07%	3,41	3,22	0,19	27,80%	3,69	3,2	0,49

* Nell'indagine 2012 il servizio Postazioni informatiche comprendeva anche la Rete Wifi; nel 2016, tali servizi sono stati invece valutati separatamente.
** Nel 2012 valutata insieme a Informazioni al banco prestiti.

Nel 2016, si aggiungono all'indagine la *Piattaforma OneSearch* (servizio che ha sostituito OPAC, Asbe- e Digitus), l'*Informazione e supporto via email e telefono,* gli *Incontri formativi* e le *Pagine Facebook*, servizi per i quali nel 2012 non era stato effettuato il sondaggio.
Rispetto al **grado di importanza** attribuito a diversi **servizi** di una biblioteca universitaria, sempre nella scala 1-4, dal confronto delle due indagini emerge che in entrambi casi la *Consultazione* e la *Sala lettura* sono ritenuti i servizi più importanti. Per quanto riguarda i servizi giudicati meno importanti, mentre nel 2012 figurava il *Reference*, nel 2016 questo servizio sale nel livello di importanza, per lasciare la posizione più bassa agli *Incontri formativi* e alle *Pagine Facebook* (non valutati nel 2012).
Nel 2016 sembra essere cresciuta la generale consapevolezza degli utenti riguardo l'utilità dei servizi bibliotecari, infatti è **aumentata l'importanza** attribuita a tutti servizi monitorati nel 2012, ad eccezione del servizio *Postazioni informatiche* che ha conservato il medesimo livello di importanza. In particolare, nel 2012, in penultima posizione si trovava Asbe- che, con la nuova piattaforma *OneSearch*, trova nel 2016 una migliore percezione di importanza.
Nel 2016 il grado di importanza è superiore al grado di soddisfazione in misura più marcata sempre nel caso dei seguenti **servizi**: *Postazioni informatiche* (0,76 nel 2012 e 0,84 nel 2016) e *Fotocopie* (0,48 nel 2012 e 0,83 nel 2016). In entrambe i casi, nel 2016, il delta è un po' cresciuto. L'unico servizio che nel 2012 ha ottenuto una percezione di soddisfazione superiore all'importanza è stato il *Reference*.

III. *Importanza e soddisfazione degli aspetti trasversali*

Per quanto riguarda gli aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca universitaria, nel 2016 si è deciso di prendere in esame la *Rete WiFi*, gestita dall'Ateneo che nella precedente indagine era stata valutata insieme alle Postazioni informatiche.

Rispetto al **grado di importanza** attribuito, gli *Ambienti* e il *Patrimonio* bibliografico (libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc.) risultano sempre i più importanti; mentre la *Comunicazione* (in biblioteca, per email, sul sito) è ritenuta la meno importante. Nel 2016, in particolare, segnaliamo la notevole importanza attribuita alla *Rete Wifi* e, di contro, il calo di importanza registrato per i *Giorni e orari di apertura*: possiamo ipotizzare che anche tali percezioni siano espressione del diverso approccio all'Informazione .
In merito al **grado di soddisfazione** rispetto ad alcuni **aspetti trasversali ai servizi delle biblioteche** il *Personale* figura sempre tra i più soddisfacenti. Nel 2016 *Rete Wifi* di Ateneo registra il grado più basso di soddisfazione (2,93).
Nel 2016 la soddisfazione è rimasta pressoché invariata per tutti gli aspetti.
Dalla tabella sopra riportata si può notare che, a distanza di quattro anni, escludendo la rete wifi di Ateneo, persiste il maggior divario tra importanza e soddisfazione per i seguenti aspetti trasversali: *Ambienti* e *Orari e giorni di apertura*, mentre tale divario risulta diminuito nel caso della *Comunicazione* (0,53 vs 0,32) e del *Patrimonio* (0,54 vs 0,43).

IV. *Percezione complessiva del Sistema Bibliotecario*

Nel 2012 è stato chiesto a tutti i partecipanti all'indagine di esprimere la propria percezione di soddisfazione complessiva rispetto allo SBA, derivante anche da passaparola, mentre nel 2016 la domanda sulla **soddisfazione complessiva** è stata posta solo a coloro che utilizzano i servizi bibliotecari di Ateneo. Di conseguenza si è ridotta la percentuale di coloro che non sono in grado di esprimere una valutazione (dall'1,62% allo 0,78%, opzione Non so, non conosco). Tra il 2012 e il 2016 è leggermente diminuita la percentuale degli utenti Molto soddisfatti (dal 30,08% al 27,94%) mentre sono aumentati quelli Abbastanza soddisfatti (dal 60,39% al 62,10%) e quelli Poco soddisfatti (dal 6,72% al 8,33%), leggermente diminuiti gli utenti Per nulla soddisfatti (dall'1,18% allo 0,84%).
In sintesi, confrontando le due **medie di soddisfazione complessiva** espresse sulla scala a 4 valori – dove 1 indica Per nulla, 2 Poco, 3 Abbastanza e 4 Molto – si può notare che la valutazione ha registrato una lieve flessione, passando dal **3,21** del 2012 al **3,18** del 2016.
Le stesse valutazioni espresse in decimi corrispondono alle seguenti: dall'8,02/10 al 7,95/10, a distanza di quattro anni.

Allegato A

Università degli Studi di Siena
Sistema Bibliotecario di Ateneo

Questionario online 2016

---

13 giugno – 3 luglio 2016

La biblioteca che piace

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
Aiutaci a migliorare!

Benvenuto/a nel questionario sui servizi bibliotecari!
Le tue risposte ci saranno molto utili per migliorare i servizi offerti.
I dati raccolti verranno trattati in forma aggregata, garantendo così l'anonimato.
Ti ringraziamo fin da ora per il prezioso contributo che vorrai fornirci.

*** Domanda obbligatoria**

I) PROFILO UTENTE

1. Tipologia di utente *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- ○ Studente
- ○ Studente post laurea (master, dottorato, specializzazione, etc.)
- ○ Assegnista / borsista / cultore della materia
- ○ Ricercatore/Docente
- ○ Personale tecnico-amministrativo
- ○ Collaboratore linguistico

2. Area disciplinare di interesse*

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [1] = studente o studente post laurea o assegnista /borsista / cultore della materia o ricercatore / docente

Seleziona l'area disciplinare che meglio corrisponde al tuo ambito di studio e/o ricerca:

- ○ Economia, giurisprudenza, scienze politiche, scienze sociali
- ○ Beni culturali, formazione, lettere, lingue, storia e filosofia
- ○ Biotecnologie, medicina, odontoiatria, professioni sanitarie
- ○ Ambiente, biologia, chimica, farmacia, geologia
- ○ Fisica, ingegneria, matematica

3. Tipologia di corso di laurea *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:
Domanda [1] = studente

Scegli **solo una** delle seguenti:

- ○ Triennale
- ○ Magistrale o Specialistica
- ○ Ciclo Unico
- ○ Vecchio Ordinamento

4. Stai lavorando alla tesi? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:
Domanda [1] = studente o studente post laurea

Scegli **solo una** delle seguenti:

- ○ Sì
- ○ No

II. FRUIZIONE DELLE BIBLIOTECHE

5. Usi i servizi di qualche biblioteca? *

N.B. Seleziona SI anche se usi solo i servizi online (catalogo, accesso risorse elettroniche, ecc.)

Scegli **solo una** delle seguenti:

- ○ Sì
- ○ No

5 bis Seleziona il motivo principale per cui non usi i servizi delle biblioteche *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:
Domanda [5] = No

Scegli **solo una** delle seguenti:

- ○ Gli orari di apertura non sono adeguati alle mie esigenze
- ○ Sono difficili da raggiungere
- ○ Non conosco i servizi offerti dalle biblioteche
- ○ I servizi bibliotecari non mi soddisfano
- ○ Non ne ho necessità
- ○ Lavoro/studio abitualmente in altri luoghi

6. Seleziona la biblioteca a cui ti rivolgi maggiormente *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:
Domanda [5] = Sì

- ☐ Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" - Siena
- ☐ Biblioteca di Area Economica - Siena
- ☐ Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) - Siena
- ☐ Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) – Siena
- ☐ Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte - Siena
- ☐ Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò - Siena
- ☐ Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino - Siena
- ☐ Biblioteca di Area Umanistica - Siena
- ☐ Biblioteca di Area Umanistica - Arezzo
- ☐ Biblioteca centralizzata - Grosseto
- ☐ Biblioteca di Fisica - Siena
- ☐ Biblioteca del Centro di Geotecnologie di S.Giovanni Valdarno
- ☐ Biblioteca del Museo Nazionale dell'Antartide – Siena
- ☐ Biblioteca del Centro Antropologia e Mondo Antico (AMA) - Siena
- ☐ Sala di studio - Sala Rosa - Siena
- ☐ Biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici - Siena
- ☐ Biblioteca Comunale degli Intronati
- ☐ Altre biblioteche non afferenti all'Ateneo
- ☐ Nessuna (uso solo i servizi online)

7. Seleziona il motivo principale per cui ti rivolgi a biblioteche diverse da quelle dell'Ateneo. *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [6] = Biblioteca Comunale degli Intronati o Altre biblioteche non afferenti all'Ateneo

Scegli **solo una** delle seguenti:

- ○ Gli orari di apertura sono più adeguati alle mie esigenze
- ○ Mi è più comodo rivolgermi ad altre biblioteche
- ○ E' difficile trovare posto nelle biblioteche di Ateneo
- ○ Non conosco i servizi offerti dalle biblioteche di Ateneo
- ○ I servizi delle altre biblioteche mi soddisfano di più
- ○ Non frequento molto l'Ateneo

8. Quanto frequenti le strutture bibliotecarie?*

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:
Domanda [5] = Sì; Domanda [6] = *non* Nessuna (uso solo i servizi online)

N.B. Si chiede di inserire una risposta (anche "mai") per ogni sede in elenco al fine di rilevare l'eventuale frequentazione di più biblioteche.

Non è tecnicamente possibile proporre la domanda (array) con la selezione di default "MAI"

	Mai	**Poco (qualche volta all'anno)**	**Abbastanza (qualche volta al mese)**	**Molto (qualche volta alla settimana)**
Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" - Siena				
Biblioteca di Area Economica - Siena				
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) – Siena				
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San				

	Mai	Poco (qualche volta all'anno)	Abbastanza (qualche volta al mese)	Molto (qualche volta alla settimana)
Miniato (Medicina) – Siena				
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte – Siena				
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò - Siena				
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino – Siena				
Biblioteca di Area Umanistica – Siena				
Biblioteca di Area Umanistica – Arezzo				
Biblioteca centralizzata - Grosseto				
Biblioteca di Fisica - Siena				
Biblioteca del Centro di Geotecnologie di S.Giovanni Valdarno				

	Mai	Poco (qualche volta all'anno)	Abbastanza (qualche volta al mese)	Molto (qualche volta alla settimana)
Biblioteca del Museo Nazionale dell'Antartide – Siena				
Biblioteca del Centro Antropologia e Mondo Antico (AMA) - Siena				
Sala di studio - Sala Rosa - Siena				
Biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici - Siena				
Biblioteca Comunale degli Intronati				
Altre biblioteche non afferenti all'Ateneo				

III. 1) SERVIZI BIBLIOTECARI - uso

9. Quali sono i servizi bibliotecari di Ateneo che hai usato almeno una volta? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:
Domanda [6] = Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" *o* Biblioteca di Area Economica *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino *o* Biblioteca di Area Umanistica – Siena *o* Biblioteca di Area Umanistica – Arezzo *o* Biblioteca centralizzata – Grosseto *o* Biblioteca di Fisica *o* Biblioteca del Centro di Geotecnologie di S.Giovanni Valdarno *o* Biblioteca del Museo Nazionale dell'Antartide *o* Biblioteca del Centro Antropologia e Mondo

Antico (AMA) *o* Sala di studio - Sala Rosa *o* Biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici *o* Nessuna (uso solo i servizi online).

Scegli **tutte** le voci corrispondenti:

- ☐ Sala lettura
- ☐ Fotocopie e scansioni
- ☐ Postazioni informatiche
- ☐ Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.
- ☐ Prestito libri, DVD, CD etc.
- ☐ Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche
- ☐ Informazioni al banco prestiti
- ☐ Informazioni e supporto via email o telefono
- ☐ Consulenza bibliografica approfondita (reference)
- ☐ Incontri formativi
- ☐ Sito web del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche
- ☐ Pagine facebook del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche
- ☐ Piattaforma OneSearch SBS per la consultazione integrata di documenti cartacei, elettronici, digitali e i prodotti della ricerca
- ☐ Consultazione delle risorse elettroniche 'da casa' (OneSearch SBS)

10. Quanto usi i seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:
Domanda [9] = servizi selezionati; Domanda [6] = Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" *o* Biblioteca di Area Economica *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino *o* Biblioteca di Area Umanistica – Siena *o* Biblioteca di Area Umanistica – Arezzo *o* Biblioteca centralizzata – Grosseto *o* Biblioteca di Fisica *o* Biblioteca del Centro di Geotecnologie di S.Giovanni Valdarno *o* Biblioteca del Museo Nazionale dell'Antartide *o* Biblioteca del Centro Antropologia e Mondo Antico (AMA) *o* Sala di studio - Sala Rosa *o* Biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici *o* Nessuna (uso solo i servizi online).

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Poco (qualche volta all'anno)	**Abbastanza (qualche volta al mese)**	**Molto (qualche volta alla settimana)**
Sala lettura	○	○	○
Fotocopie e scansioni	○	○	○
Postazioni informatiche	○	○	○

	Poco (qualche volta all'anno)	**Abbastanza (qualche volta al mese)**	**Molto (qualche volta alla settimana)**
Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.	○	○	○
Prestito libri, DVD, CD etc.	○	○	○
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	○	○	○
Informazione al banco prestiti	○	○	○
Informazione e supporto via email o telefono	○	○	○
Consulenza bibliografica approfondita (reference)	○	○	○
Incontri formativi	○	○	○
Sito web del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche	○	○	○
Pagine facebook del Sistema Bibliotecario e	○	○	○

	Poco (qualche volta all'anno)	Abbastanza (qualche volta al mese)	Molto (qualche volta alla settimana)
delle biblioteche			
Piattaforma OneSearch SBS per la consultazione integrata di documenti cartacei, elettronici, digitali e i prodotti della ricerca	○	○	○
Consultazione delle risorse elettroniche 'da casa' (OneSearch SBS)	○	○	○

III. 2) SERVIZI BIBLIOTECARI - Non uso

11. Perché non usi i seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = servizi non selezionati; Domanda [6] = Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" *o* Biblioteca di Area Economica *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino *o* Biblioteca di Area Umanistica – Siena *o* Biblioteca di Area Umanistica – Arezzo *o* Biblioteca centralizzata – Grosseto *o* Biblioteca di Fisica *o* Biblioteca del Centro di Geotecnologie di S.Giovanni Valdarno *o* Biblioteca del Museo Nazionale dell'Antartide *o* Biblioteca del Centro Antropologia e Mondo Antico (AMA) *o* Sala di studio - Sala Rosa *o* Biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici *o* Nessuna (uso solo i servizi online).

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
Sala lettura	○	○	○
Fotocopie e scansioni	○	○	○

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
Postazioni informatiche	○	○	○
Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.	○	○	○
Prestito libri, DVD, CD etc.	○	○	○
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	○	○	○
Informazione al banco prestiti	○	○	○
Informazione e supporto via email o telefono	○	○	○
Consulenza bibliografica approfondita (reference)	○	○	○
Incontri formativi	○	○	○
Sito web del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche	○	○	○

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
Pagine facebook del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche	○	○	○
Piattaforma OneSearch SBS per la consultazione integrata di documenti cartacei, elettronici, digitali e i prodotti della ricerca	○	○	○
Consultazione delle risorse elettroniche 'da casa' (OneSearch SBS)	○	○	○

III. 3) SERVIZI BIBLIOTECARI - soddisfazione

12. Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:
Domanda [9] = servizi selezionati; Domanda [6] = Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" *o* Biblioteca di Area Economica *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino *o* Biblioteca di Area Umanistica – Siena *o* Biblioteca di Area Umanistica – Arezzo *o* Biblioteca centralizzata – Grosseto *o* Biblioteca di Fisica *o* Biblioteca del Centro di Geotecnologie di S.Giovanni Valdarno *o* Biblioteca del Museo Nazionale dell'Antartide *o* Biblioteca del Centro Antropologia e Mondo Antico (AMA) *o* Sala di studio - Sala Rosa *o* Biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici *o* Nessuna (uso solo i servizi online).

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sala lettura	○	○	○	○

	Per nulla	**Poco**	**Abbastanza**	**Molto**
Fotocopie e scansioni	○	○	○	○
Postazioni informatiche	○	○	○	○
Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.	○	○	○	○
Prestito libri, DVD, CD etc.	○	○	○	○
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	○	○	○	○
Informazione al banco prestiti	○	○	○	
Informazione e supporto via email o telefono	○	○	○	
Consulenza bibliografica approfondita (reference)	○	○	○	○
Incontri formativi	○	○	○	○
Sito web del Sistema Bibliotecario e delle	○	○	○	○

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
biblioteche				
Pagine facebook del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche	○	○	○	○
Piattaforma OneSearch SBS per la consultazione integrata di documenti cartacei, elettronici, digitali e i prodotti della ricerca	○	○	○	○
Consultazione delle risorse elettroniche 'da casa' (OneSearch SBS)	○	○	○	○

12 bis. Come valuti la nuova piattaforma integrata di ricerca OneSearch rispetto ai precedenti strumenti (OPAC SBS, ASBe-, ASBe-@home, DigitUS)? *Domanda non obbligatoria*

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:
Domanda [9] = servizi selezionati: Piattaforma OneSearch SBS per la consultazione integrata di documenti cartacei, elettronici, digitali e i prodotti della ricerca e/o Consultazione delle risorse elettroniche 'da casa' (OneSearch SBS).

Domanda array	migliore	uguale	peggiore
Layout e grafica			
Chiarezza dei termini usati			
Facilità di uso (autonomia nella ricerca, intuitività, ecc.)			
Ampiezza dei risultati			

Efficacia dei risultati (pertinenza, esaustività, ecc.)			
Nuove funzionalità (es.: catalogo integrato delle risorse bibliografiche degli Atenei toscani, ecc.)			
Semplificazione della ricerca (tutto il materiale, sia cartaceo che elettronico e digitale, in un unico contenitore)			

III. 4) SERVIZI BIBLIOTECARI - importanza

13. Quanto ritieni importanti i seguenti servizi per una biblioteca universitaria? *

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Non conosco	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sala lettura	○	○	○	○	○
Fotocopie e scansioni	○	○	○	○	○
Postazioni informatiche	○	○	○	○	○
Consultazione libri, riviste, enciclopedie etc.	○	○	○	○	○

	Non conosco	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Prestito libri, DVD, CD etc.	○	○	○	○	○
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	○	○	○	○	○
Informazione al banco prestiti	○	○	○	○	
Informazione e supporto via email e telefono	○	○	○	○	
Consulenza bibliografica approfondita (reference)	○	○	○	○	○
Incontri formativi	○	○	○	○	○
Sito web del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche	○	○	○	○	○
Pagine facebook del Sistema Bibliotecario e delle biblioteche	○	○	○	○	○
Piattaforma OneSearch SBS per la		○	○	○	○

	Non conosco	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
consultazione integrata di documenti cartacei, elettronici, digitali e i prodotti della ricerca	○				
Consultazione delle risorse elettroniche 'da casa' (OneSearch SBS)	○	○	○	○	○

13bis.Quali dei seguenti nuovi servizi gradiresti venissero offerti in Sala Rosa? *Domanda non obbligatoria*

Domanda array	gradito	indifferente	non utile
Apertura infrasettimanale fino alle 22:00 (due giorni)			
Apertura il sabato: 9.00 – 14.00			
Apertura il sabato: 14.00 – 19.00			
Apertura la domenica: 14.00 – 19.00			
Servizio “libri al seguito” (consultazione e prestito su prenotazione durante il finesettimana)			

IV) ASPETTI TRASVERSALI AI SERVIZI DI UNA BIBLIOTECA

14. Quanto ritieni importanti i seguenti aspetti di una biblioteca universitaria? *

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.)	○	○	○	○
Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito, sulle pagine facebook (chiarezza e tempestività)	○	○	○	○
Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle mie esigenze)	○	○	○	○
Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)	○	○	○	○
Patrimonio: libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc. (quantità e qualità)	○	○	○	○
Rete wi-fi di Ateneo (accessibilità, fruibilità, velocità)	○	○	○	○

15. Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti aspetti della biblioteca di Ateneo a cui abitualmente ti rivolgi? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:
Domanda [6] = Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" *o* Biblioteca di Area Economica *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino *o* Biblioteca di Area Umanistica – Siena *o* Biblioteca di Area Umanistica – Arezzo *o* Biblioteca centralizzata – Grosseto *o* Biblioteca di Fisica *o* Biblioteca del Centro di Geotecnologie di S.Giovanni Valdarno *o* Biblioteca del Museo Nazionale dell'Antartide *o* Biblioteca del Centro Antropologia e Mondo

Antico (AMA) *o* Sala di studio - Sala Rosa *o* Biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici *o* Nessuna (uso solo i servizi online).

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	**Poco**	**Abbastanza**	**Molto**	**Non uso, ignoro**
Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.)	○	○	○	○	○
Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito, sulle pagine facebook (chiarezza e tempestività)	○	○	○	○	○
Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle mie esigenze)	○	○	○	○	○
Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)	○	○	○	○	○
Patrimonio: libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc. (quantità e qualità)	○	○	○	○	○
Rete wi-fi di Ateneo (accessibilità, fruibilità, velocità)	○	○	○	○	○

V) PERCEZIONE COMPLESSIVA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

16. Quanto sei soddisfatto/a nel complesso del Sistema Bibliotecario di Ateneo? *

Domanda [6] = Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" *o* Biblioteca di Area Economica *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino *o* Biblioteca di Area Umanistica – Siena *o* Biblioteca di Area Umanistica – Arezzo *o* Biblioteca centralizzata –

Grosseto *o* Biblioteca di Fisica *o* Biblioteca del Centro di Geotecnologie di S.Giovanni Valdarno *o* Biblioteca del Museo Nazionale dell'Antartide *o* Biblioteca del Centro Antropologia e Mondo Antico (AMA) *o* Sala di studio - Sala Rosa *o* Biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici *o* Nessuna (uso solo i servizi online).

	Per nulla	**Poco**	**Abbastanza**	**Molto**	**Non so, non conosco**
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	○	○	○	○	○

17. Quali sono i motivi principali per cui hai espresso questa valutazione?

Domanda [6] = Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" *o* Biblioteca di Area Economica *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino *o* Biblioteca di Area Umanistica – Siena *o* Biblioteca di Area Umanistica – Arezzo *o* Biblioteca centralizzata – Grosseto *o* Biblioteca di Fisica *o* Biblioteca del Centro di Geotecnologie di S.Giovanni Valdarno *o* Biblioteca del Museo Nazionale dell'Antartide *o* Biblioteca del Centro Antropologia e Mondo Antico (AMA) *o* Sala di studio - Sala Rosa *o* Biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici *o* Nessuna (uso solo i servizi online).

Scrivi le tue risposte qui:

18. Cosa suggerisci per migliorare i servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo?

Domanda [6] = Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" *o* Biblioteca di Area Economica *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) *o* Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò *o* Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino *o* Biblioteca di Area Umanistica – Siena *o* Biblioteca di Area Umanistica – Arezzo *o* Biblioteca centralizzata – Grosseto *o* Biblioteca di Fisica *o* Biblioteca del Centro di Geotecnologie di S.Giovanni Valdarno *o* Biblioteca del Museo Nazionale dell'Antartide *o* Biblioteca del Centro Antropologia e Mondo Antico (AMA) *o* Sala di studio - Sala Rosa *o* Biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici *o* Nessuna (uso solo i servizi online).

Scrivi le tue risposte qui:

Grazie per aver compilato il questionario!
Il rapporto di indagine sarà disponibile prossimamente sul sito web
del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

Allegato B

TABELLE NON utenti (cfr. paragrafo *Non uso di biblioteche e servizi*)

Tipologia di utente / Importanza dei servizi bibliotecari:

Importanza_Sala_lettura						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			2	3		5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	2	2	15	110	14	143
Ricercatore/Docente		1	1	5	2	9
Studente	4	21	57	186	6	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		1	5	25	1	32
Totale	6	25	80	330	23	464

Importanza_Fotocopie e Scansioni						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia		1		4		5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	3	8	44	75	13	143
Ricercatore/Docente		1	4	2	2	9
Studente	11	23	80	149	11	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		2	4	24	2	32
Totale	14	35	132	255	28	464

Importanza_Postazioni informatiche						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			2	3		5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	2	4	17	106	14	143
Ricercatore/Docente		1	1	5	2	9
Studente	11	21	72	161	9	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		5	4	22	1	32
Totale	13	31	96	298	26	464

Importanza_Consultazione libri etc.						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			1	4		5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	3	1	12	113	14	143
Ricercatore/Docente		2	2	3	2	9
Studente	7	13	61	183	10	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		2	3	26	1	32
Totale	10	18	79	330	27	464

Importanza_Prestito						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			2	3		5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	2	4	19	104	14	143
Ricercatore/Docente		2	1	4	2	9
Studente	14	27	81	139	13	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)	1	1	7	22	1	32
Totale	17	34	110	273	30	464

Importanza_DD e ILL						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia				5		5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	3	1	29	93	17	143
Ricercatore/Docente			2	5	2	9
Studente	8	25	80	147	14	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		1	8	21	2	32
Totale	11	27	119	272	35	464

Importanza_Informazioni al banco prestiti						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			2	3		5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	3	4	25	96	15	143
Ricercatore/Docente	1	1	2	3	2	9
Studente	10	22	86	143	13	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		1	13	16	2	32
Totale	14	28	128	262	32	464

Importanza_Informazioni e supporto via Email _telefono						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			1	4		5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	2	4	31	89	17	143
Ricercatore/Docente	1	2	1	3	2	9
Studente	13	23	99	127	12	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)	1	3	8	18	2	32
Totale	17	32	140	242	33	464

Importanza_Consulenza bibliografica (reference)						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			2	2	1	5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	4	5	31	80	23	143
Ricercatore/Docente	1		4	2	2	9
Studente	10	30	99	115	20	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		2	11	17	2	32
Totale	15	37	147	217	48	464

Importanza_Incontri formativi						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia	1	2	1		1	5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	3	19	59	39	23	143
Ricercatore/Docente		3	4		2	9
Studente	25	74	101	52	22	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)	4	9	13	4	2	32
Totale	33	107	178	96	50	464

Importanza_Sito WEB SBA e biblioteche						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			3	2		5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	3	1	37	85	17	143
Ricercatore/Docente		1		5	3	9
Studente	9	28	87	134	16	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		2	5	22	3	32
Totale	12	32	132	249	39	464

Importanza_Pagine Facebook SBA e biblioteche						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia	2	2			1	5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	10	20	52	33	28	143
Ricercatore/Docente	3	3	1		2	9
Studente	31	66	97	61	19	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)	1	11	12	5	3	32
Totale	47	102	162	100	53	464

Importanza_Piattaforma OneSearch SBS						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			1	3	1	5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	2	1	18	84	38	143
Ricercatore/Docente	2		1	4	2	9
Studente	11	23	81	127	32	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		2	9	16	5	32
Totale	15	26	110	235	78	464

Importanza_Consultazione risorse elettroniche da casa						
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Non conosco*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			1	4		5
Collaboratore linguistico				1		1
Personale tecnico-amministrativo	2	1	30	81	29	143
Ricercatore/Docente	1			5	3	9
Studente	9	16	82	141	26	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		2	5	20	5	32
Totale	12	19	118	252	63	464

Tipologia di utente / Importanza degli aspetti trasversali ai servizi

Importanza_Ambienti					
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			2	3	5
Collaboratore linguistico				1	1
Personale tecnico-amministrativo	2		30	111	143
Ricercatore/Docente			1	8	9
Studente	3	6	76	189	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		1	5	26	32
Totale	5	7	114	338	464

Importanza_Comunicazioni					
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia		2	1	2	5
Collaboratore linguistico				1	1
Personale tecnico-amministrativo	4	9	58	72	143
Ricercatore/Docente		2	5	2	9
Studente	8	33	131	102	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		4	10	18	32
Totale	12	50	205	197	464

Importanza_Giorni e orari di apertura					
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia		1		4	5
Collaboratore linguistico				1	1
Personale tecnico-amministrativo	6	7	71	59	143
Ricercatore/Docente			5	4	9
Studente	4	10	112	148	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		2	8	22	32
Totale	10	20	196	238	464

Importanza_Personale					
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			1	4	5
Collaboratore linguistico				1	1
Personale tecnico-amministrativo	2	1	29	111	143
Ricercatore/Docente			2	7	9
Studente	4	16	101	153	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		3	5	24	32
Totale	6	20	138	300	464

Importanza_Patrimonio					
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia			1	4	5
Collaboratore linguistico				1	1
Personale tecnico-amministrativo	3	1	29	110	143
Ricercatore/Docente			1	8	9
Studente	6	20	96	152	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)		2	6	24	32
Totale	9	23	133	299	464

Importanza_Rete wi-fi di Ateneo					
Tipologia Utente	*Per nulla*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Totale*
Assegnista/borsista/cultore della materia				5	5
Collaboratore linguistico				1	1
Personale tecnico-amministrativo	3	6	30	104	143
Ricercatore/Docente		1		8	9
Studente	4	13	75	182	274
Studente post laurea (master, specializzazione, dottorato, etc.)	1	1	4	26	32
Totale	8	21	109	326	464

Allegato C

(cfr. paragrafo *Nuovi servizi in Sala Rosa: mini-sondaggio in Sala Rosa*)

Sala Rosa

MINI—SONDAGGIO

Gentile Utente,
ti preghiamo di rispondere a questo piccolo sondaggio che ci fornirà informazioni sulle tue aspettative e le tue esigenze, utili per il miglioramento del nostro servizio.

Sistema Bibliotecario di Ateneo

APERTURA DI DUE GIORNI FINO ALLE 22:00: oltre al martedì, in quale altro giorno gradiresti che Sala Rosa effettuasse l'apertura prolungata serale?

□ lunedì □ mercoledì □ giovedì □ venerdì

SERVIZIO "LIBRI AL SEGUITO" (consultazione e prestito libri su prenotazione durante il fine settimana): come giudichi il nuovo servizio offerto dal Sistema Bibliotecario di Ateneo in Sala Rosa?

□ molto utile □ abbastanza utile □ non utile □ non so

UNIVERSITÀ DI SIENA 1240

PROGETTO "LIBRI AL SEGUITO"

Orari e servizi flessibili in biblioteca