

Studiare, documentarsi, incontrarsi

Indagine sull'utenza delle biblioteche dell'Università di Bologna



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

SIBA Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Osservatorio Statistico



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Studiare, documentarsi, incontrarsi

Indagine sull'utenza delle biblioteche dell'Università di Bologna

marzo 2006

Alla progettazione dell'indagine hanno partecipato Laura Bertazzoni, Andrea Cammelli, Fanny S. Cappello, Michele Catarinella, Jacopo Di Cocco, Angelo di Francia, Gianfranco Franceschi, Giancarlo Gasperoni, Alessandra Massari e Serena Spinelli. Le attività di rilevazione e le elaborazioni dei risultati sono state curate da Davide Cristofori, Angelo di Francia e Giancarlo Gasperoni, con la collaborazione dei bibliotecari e delle strutture interessate dalla rilevazione stessa. Giancarlo Gasperoni ha inoltre redatto il rapporto di ricerca. E' stato un utile riferimento il questionario elaborato dal Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari (GIM).

INDICE

Valutare ed essere valutati	1
Rapporto di ricerca	4
Appendice statistica	18
Presentazione grafica	72
Questionario di rilevazione.....	86

Valutare ed essere valutati

La rilevazione, le cui caratteristiche metodologiche sono di seguito indicate, è stata prevista come valutazione degli utenti-studenti della *qualità* del servizio bibliotecario.

Pur nella diversità delle procedure, il *controllo di qualità*, attivato per iniziativa di alcuni bibliotecari in alcune strutture, e la somministrazione del nostro questionario agli studenti nelle dieci biblioteche centralizzate e in alcune, più importanti biblioteche di dipartimento, sono simili, almeno nella funzione *latente* di tendere a una gestione più consapevole delle biblioteche.

Mi sembra che non ci siano espressioni più efficaci di quelle usate da una bibliotecaria intelligente e fortemente motivata all'*improving*. Affermava che sottoporsi a valutazione attiva l'attenzione su quello che si sta facendo e, contemporaneamente, suscita idee su come si potrebbe fare meglio. In genere, ci si ferma a riflettere quando qualcosa, che viene considerato un problema, interrompe il solito tran tran. In ogni caso succede raramente perché riflettere è faticoso e, ad ottundere la nostra attenzione, ci pensa l'abitudine. Non c'è nulla di più efficace dell'abitudine nell'appiattire la quotidianità in una routine indifferenziata. Nelle mie letture giovanili mi aveva colpito ciò che diceva un grande scrittore a proposito degli effetti "analgesici" dell'abitudine nel rivestire a poco a poco le cose e le situazioni nuove con l'accettazione e l'indifferenza¹.

Sono rari i lavori che vi sfuggono e alcuni vi sono specificamente esposti. Inoltre, nel settore pubblico, il darsi da fare, l'impegno disinteressato, insospettiscono. Ma se, per qualche motivo, questo atteggiamento finisce con l'imporsi si genera un processo virtuoso, in cui è motivazione sufficiente il "far bene", il piacere di condividere un pensare e un fare che migliora l'immagine di sé.

I bibliotecari in un buon numero hanno provato curiosità per la valutazione dei fruitori dei loro servizi. Però, ognuno isolatamente dagli altri. Con strumenti diversi, nella convinzione che, come mi capita di constatare anche fra gli studenti, fare domande sia più facile che dare risposte. Ma è stato detto, anche autorevolmente, che le "buone risposte" hanno nelle "buone domande" una premessa imprescindibile.

Quando, però, è stata avviata questa iniziativa la collaborazione dei bibliotecari è stata generosa nella disponibilità e utile nei suggerimenti ai *metodologi*. Ha consentito la messa a punto di un questionario la cui validità è stata provata dalla ricerca presso le otto biblioteche centralizzate e quattro fra le più importanti di dipartimento. D'ora in poi chi vorrà cimentarsi potrà utilizzare uno strumento che, pur nella perfettibilità (su cui agire, però, congiuntamente a livello di Sistema bibliotecario), è disponibile. I risultati prodotti, una volta messi in rete, consentiranno di ampliare il potere esplicativo di ogni eventuale e futura ricerca, anche se circoscritta, attraverso la comparazione. Sarà inoltre possibile fare ulteriori elaborazioni, integrando i dati raccolti. L'edizione in formato digitale dell'editrice di Ateneo *Alma DL* ha consentito di passare a un formato cartaceo dignitoso, a un prezzo ragionevole.

¹ M. Proust, *All'ombra delle fanciulle in fiore*, Torino, Einaudi, 1958, pp. 226-227.

Quanto ai risultati, si conferma il gradimento elevato dei servizi, già emerso da precedenti ricerche su singole strutture (cui si è sopra accennato). Paradossalmente avrei preferito che si giudicasse con più severità l'orario limitato di apertura (le 19 sono il limite massimo, se si esclude la struttura di Palazzo Paleotti, che però non è un biblioteca in senso proprio). Riflettendoci meglio ho capito che non poteva essere diversamente. Chi frequenta l'università da studente-studente e, salvo l'intensità della didattica, può disporre di un tempo sufficiente nelle ore diurne, non può pensarla diversamente. A meno di pensarla come un autorevole collega, secondo cui gli studenti non hanno molto da studiare. E questo per colpa dei docenti. Molto più attendibilmente, chi studia e durante il giorno lavora non è in alcun modo rappresentato dal nostro campione, e non per una questione di correttezza metodologica dell'indagine. Quindi si tratta di dare voce allo studente "ignoto". Credo sia un buon motivo per battersi, non solo a parole e in un più gran numero, per il prolungamento dell'orario di apertura delle biblioteche d'Ateneo, che non sono fungibili né con sale studio, né con biblioteche di quartiere in convenzione con l'ente territoriale.

In ogni caso, se ancora non c'è una domanda esplicita, sarà l'offerta a creare la domanda. Succede quando un bene o un servizio implica un miglioramento nella qualità della vita e supera le attese o la capacità di immaginarselo.

Passo ora a commentare un dato positivo nascosto in un altro, di primo acchito negativo. La scarsa presenza fra i frequentanti di docenti e di chi aspira a diventarlo: ricercatori, assegnisti, ecc. La qualità elevata del nostro personale bibliotecario li vede schierati da sempre in prima linea nell'adozione dei servizi più avanzati. Le riviste, soprattutto quelle dei settori scientifici, sono per lo più in formato digitale e sono fruibili direttamente dal proprio PC, grazie anche all'opera di informazione e spesso di "alfabetizzazione" svolta dal personale medesimo.

Mi permetto, però, di dire che la biblioteca è un'altra cosa, luogo di incontro e di scambio di conoscenze. E questo è fondamentale nel lavoro scientifico. Nella presentazione del volume fotografico *Cento biblioteche*² ho già avuto occasione di manifestare il timore per il progetto di Google di una digitalizzazione integrale del materiale bibliografico e quindi per l'avvento di una gigantesca biblioteca virtuale.

Nel frattempo, le biblioteche continuano ad essere frequentate dagli studenti. Certo sarebbe auspicabile che non vi entrassero prevalentemente alla ricerca dei libri di testo per gli esami. Infatti, il motivo di gran lunga prevalente dell'uso della biblioteca è: *studiare* che, disgiunto dall'altro motivo d'uso: *consultare materiale*, attendibilmente conferma la nostra interpretazione.

Si va anche per incontrare persone e ciò evidenzia l'importanza della biblioteca come luogo di socializzazione (chi non ha analoghi e piacevoli ricordi?).

Per cogliere fino in fondo l'importanza di questo servizio, al di là di ciò che è più immediatamente connesso alla sua natura culturale, basta, facendo lo stesso percorso per accedervi, leggere anche solo alcuni degli annunci disdicevolmente appiccicati a muri e colonne. L'offerta è prevalentemente di un posto letto in una stanza che come minimo ne ospita un altro. Allora basta solo pensare a ciò che succede se i tempi della convivenza forzata non coincidono e uno, per esempio, in maniera dissonante (scusate il bisticcio) ama ascoltare musica, ricevere amici o altra occupazione rumorosa mentre l'altro vuole studiare?

² R. Scatasta, *Cento biblioteche*, Bologna, Clueb, 2005.

Ecco, allora, la biblioteca a soccorrerlo con la pedagogia invisibile della sua bellezza, del silenzio, del comfort (aspetti su cui converge la soddisfazione degli intervistati), fuori dalla logica brutale del mercato dello spazio e dello sfruttamento.

Concludo con un'ultima valutazione.

Importante è entrare nelle biblioteche, non sottrarsi a un'“avventura” che inizia alla ricerca del libro di testo, ma che ha molte possibilità di sviluppo, magari a partire da un primo sguardo distratto a un libro, su un carrello in attesa di essere riposto!

Fanny S. Cappello

Rapporto di ricerca

Premessa

Nell'autunno del 2004 il Sistema Bibliotecario di Ateneo ha incaricato l'Osservatorio Statistico di effettuare un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza in alcune biblioteche del sistema universitario bolognese. Si tratta di un primo tentativo di raccogliere, in maniera sistematica, elementi cognitivi sulle aspettative, sulle modalità di fruizione, sulle rappresentazioni e sui giudizi degli utenti delle biblioteche universitarie. In particolare, l'indagine effettuata dall'Osservatorio aveva, tra i suoi obiettivi cognitivi, la rilevazione di informazioni sulle caratteristiche dell'utenza delle biblioteche, sulla conoscenza e l'uso dei servizi bibliotecari, sulla percezione della qualità delle strutture e dei servizi e, infine, l'individuazione di suggerimenti e di opportunità di intervento.

Metodo

Le informazioni sono state raccolte mediante la somministrazione, da parte di intervistatori appositamente reclutati e addestrati, di un questionario strutturato composto da circa 40 domande (il questionario è riportato in appendice) ad utenti di alcune biblioteche. Il questionario è stato somministrato in un periodo di cinque giorni, dal 22 al 26 novembre 2004, ossia nel pieno delle attività didattiche. La rilevazione ha avuto luogo in 12 biblioteche. Il piano di rilevazione era così articolato:

- Biblioteche centralizzate (8): Biblioteca di Discipline Umanistiche (interfacoltà), Biblioteca Biomedica Centrale (interfacoltà), Centro Interdipartimentale di Servizi Bibliotecari Walter Bigiavi, Biblioteca Centralizzata G.B. Ercolani (della Facoltà di Medicina Veterinaria), Biblioteca Centralizzata G. Goidanich (della Facoltà di Agraria), Biblioteca Centrale G.P. Dore (della Facoltà di Ingegneria), Biblioteca Centrale della Facoltà di Chimica Industriale e la Biblioteca Centralizzata Clinica (della Facoltà di Medicina e Chirurgia);
- Biblioteche di Dipartimento (4): Biblioteca del Dipartimento di Scienze Giuridiche A. Cicu, Biblioteca del Dipartimento di Biologia Evoluzionistica Sperimentale, Biblioteca del Dipartimento di Matematica e Biblioteca del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere Moderne.

Il carattere “sperimentale” dell'indagine è testimoniato dal fatto che anche se, dal punto di vista disciplinare e del tipo di servizio offerto, l'insieme delle 12 biblioteche inserite nella rilevazione offre un significativo spaccato della realtà; esso, tuttavia, non è rappresentativo dell'intero sistema bibliotecario. Non sono state coinvolte, ad esempio,

le strutture decentrate ubicate fuori Bologna, né si può sostenere che sia stato coinvolto un centro bibliotecario di riferimento per ogni facoltà dell'Ateneo.

Nel complesso il questionario è stato somministrato a 3.597 utenti – una base empirica piuttosto robusta. Non tutte le biblioteche hanno contribuito in egual misura a realizzare questa imponente quantità di informazioni. Com'era forse prevedibile, la Biblioteca Bigiavi, la Biblioteca di Discipline Umanistiche e la Biblioteca Cicu – nel loro insieme – hanno dato conto della maggioranza degli intervistati, circa il 59% del totale. Nessuna delle altre nove strutture ha contribuito per più dell'8% delle interviste.

Nel resto del rapporto vengono commentati i risultati dell'indagine. Questi si riferiscono all'insieme delle interviste, senza operare alcuna distinzione fra le 12 biblioteche. I responsabili di queste ultime hanno ricevuto, oltre ai risultati complessivi, anche quelli riferiti alla propria struttura, permettendo loro di confrontare le risposte dei *loro* utenti con quelle del campione più ampio. Questi risultati articolati – per rispetto della natura sperimentale della rilevazione – non saranno resi di dominio pubblico. Per i motivi esposti in precedenza, è evidente che i risultati complessivi sono influenzati in misura rilevante dalle tre biblioteche che hanno generato la maggior parte delle interviste.

Oltre ai risultati tratti dall'indagine in parola, verranno illustrati anche, in chiusura, alcune informazioni tratte dalla più recente indagine del Consorzio ALMALAUREA sul "Profilo dei laureati", in cui si evidenziano i giudizi dei laureati dell'Università di Bologna nel 2004 riguardo ai servizi bibliotecari. In appendice sono riportati – oltre al questionario – le distribuzioni di frequenza di tutte le domande* e una copia dei grafici usati nella presentazione pubblica dei primi risultati che ha avuto luogo il 20 maggio 2005 presso il Rettorato.

Caratteristiche dell'utenza

L'utenza delle 12 biblioteche oggetto della rilevazione presenta un profilo molto omogeneo: si tratta in prevalenza di *studenti* che sono iscritti presso un corso di studi con *sede a Bologna*. Insomma, l'utenza ha un carattere decisamente *locale*, in termini sia strutturali che territoriali.

Il 90,2% degli intervistati dichiara, infatti, di essere studente (tab. 1); a questa quota si aggiunge un ulteriore 4,1% di dottorandi, specializzandi, ecc. L'incidenza quantitativa di utenti strutturati (docenti, assegnisti, personale tecnico-amministrativo) o esterni all'università assume, dunque, un'importanza del tutto marginale. Molto squilibrata è anche la distribuzione di frequenza relativa alla provenienza degli utenti: l'85,1% degli intervistati dichiara di studiare o lavorare presso la sede bolognese dell'Ateneo. Un ulteriore 11,2% fa sempre capo all'Ateneo di Bologna, ma a una sede decentrata. La composizione dell'utenza per genere è relativamente equilibrata: 51,7% di donne e 46,9% di uomini.

* In appendice sono riportate due serie di distribuzioni di frequenza. La prima riporta le risposte date dall'insieme di tutti gli intervistati; nella seconda le risposte sono riferite distintamente a tre sottoinsiemi: gli studenti iscritti al 1° o al 2° anno di un corso di laurea di primo livello dell'Università di Bologna; altri studenti dell'Università di Bologna; altri utenti delle biblioteche.

Tab. 1. *Utenti delle biblioteche universitarie bolognesi: tipo e sede (valori percentuali; N = 3.597)*

Tipo		Provenienza	
Studente	90,2	Stessa sede della biblioteca	85,1
Dottorando, specializzando, ecc.	4,1	Sede diversa dalla biblioteca	11,2
Docente universitario o ricercatore	2,7	Altro Ateneo	1,6
Titolare borsa o assegno di ricerca	1,0	Nessun Ateneo	1,7
Personale tecnico-amministrativo	0,7	Non indica	0,3
Altro	1,1		
Non indica	0,1		
Totale	100		100

Un approfondimento sulla componente studentesca rivela che si tratta in larga misura di individui iscritti di recente, ossia che si trovano ancora in una fase non avanzata della loro carriera universitaria (tab. 2). Il 37,8% degli studenti è iscritto al 1° o tutt'al più al 2° anno di corso (per lo più a corsi di laurea triennale). La percentuale sale al 59,0 se si considerano anche gli iscritti al 3° anno. Oltre la metà degli utenti studenti (52,3%) è iscritta a un corso di laurea triennale, di relativamente recente istituzione. A questo forte nucleo di studenti ancora "giovani" si contrappone un secondo gruppo, più ridotto ma non trascurabile, di studenti più "maturi": il 26,0% degli utenti studenti dichiara di essere fuori corso, e il 24,7% è iscritto a un corso di vecchio ordinamento. Solo il 22,2% degli studenti intervistati sta lavorando alla tesi.

Tab. 2. *Studenti utenti delle biblioteche universitarie bolognesi: tipo di corso e anno di corso (valori percentuali; N = 3.189)*

Tipo di corso		Anno di corso	
Laurea triennale	52,3	I	18,5
Laurea vecchio ordinamento	24,7	II	19,3
Laurea specialistica	20,3	III	21,3
Non indica	2,7	IV	5,7
		V	6,9
		VI	1,0
		Fuori corso	26,0
		Non indica	1,4
Totale	100		100

Il carattere locale dell'utenza studentesca è confermato dal fatto che la grande maggioranza (71,7%) risiede nel comune di Bologna durante il periodo delle lezioni; un ulteriore 11,6% abita in provincia. Solo il 12,0% dichiara espressamente di provenire da fuori provincia.

Motivi di fruizione delle biblioteche

Agli utenti interpellati nel corso dell'indagine sono stati posti due quesiti riguardanti i motivi di uso delle strutture bibliotecarie. Il primo quesito – posto a *tutti* gli intervistati – si riferisce al motivo della presenza in biblioteca il giorno della rilevazione. Il secondo quesito – posto, invece, soltanto a chi aveva già visitato la biblioteca – riguarda i motivi di fruizione anche nelle visite precedenti nel corso dei precedenti sei mesi. I due quesiti restituiscono un quadro motivazionale relativamente uniforme.

Il quesito che rileva il motivo della presenza in biblioteca il giorno della rilevazione offre una distribuzione di frequenza molto sbilanciata (tab. 3). Il 56,5% degli intervistati ha dichiarato di essere in biblioteca per “studiare materiale proprio”; com'era prevedibile, questa motivazione viene indicata in misura ancora più marcata (67,0%) da studenti iscritti al 1° o al 2° anno di corso delle lauree di primo livello. Il secondo motivo in ordine di importanza è “consultare materiale della biblioteca”, che però è stato indicato da appena il 18,5% dei rispondenti. La presa in prestito di materiali bibliotecari (o la loro restituzione) è al centro di appena il 16,1% delle visite. Incontrare altre persone (13,5%) è l'unico altro motivo menzionato da almeno un decimo degli intervistati. Tutte le altre motivazioni, ivi comprese quelle attinenti ai servizi più qualificati messi a disposizione dalle biblioteche, sono nettamente minoritarie. Va sottolineato, per giunta, che agli utenti era permesso indicare anche più motivi; la natura sbilanciata della distribuzione delle risposte non può quindi essere attribuita a un tecnicismo per colpa del quale poteva essere indicata solo la motivazione “principale”.

Il 17,4% degli utenti ha detto di aver mai frequentato in precedenza la biblioteca in cui è stato intervistato. Il secondo quesito sui motivi di fruizione è stato posto solo agli utenti che avevano già messo piede nella stessa biblioteca: si tratta di 2.972 individui, i quali costituiscono la base empirica per quasi tutti gli altri risultati esposti in questo rapporto.

Il profilo delle motivazioni di uso della biblioteca nel corso degli ultimi sei mesi presenta molti punti di contatto con quello relativo al giorno della rilevazione. La “graduatoria” delle motivazioni, infatti, rimane sostanzialmente inalterata (tab. 3). Cambia, semmai, la frequenza con cui le singole motivazioni vengono menzionate; in particolare, tutte le motivazioni vedono aumentare, com'era prevedibile, il loro peso. Tuttavia, la centralità dello “studio di materiale proprio” rimane intatta (68,7%), per nulla insidiata dalle altre motivazioni relativamente rilevanti: consultare materiale della biblioteca (38,4%) e prestito/restituzione di materiale della biblioteca (32,3%).

Insomma, la biblioteca si usa in misura predominante come “sala lettura”, dove la lettura peraltro attiene a testi che l'utente porta *con sé* (anziché acquisirli in biblioteca). I servizi bibliotecari più qualificati sono stati usati da quote assai limitate dell'utenza; utenza che pare piuttosto apprezzare le opportunità di socializzazione offerte dagli spazi bibliotecari e dalla presenza di altri utenti che li frequentano con obiettivi analoghi. I servizi più qualificati sono usati, in misura lievemente maggiore, da studenti non più iscritti ai primi anni di corso e, in misura consistente, da utenti non studenti.

Tab. 3. *Motivi per cui gli utenti si sono recati in biblioteca il giorno della rilevazione e nei sei mesi precedenti (valori percentuali; ammesse più risposte)*

	Giorno della rilevazione	Nei sei mesi precedenti
Studiare materiale proprio	56,5	68,7
Consultare materiale della biblioteca	18,5	38,4
Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	16,1	32,3
Incontrare altre persone	13,2	20,9
Navigare in Internet	7,7	14,6
Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	6,4	13,7
Fotocopie	0,9	0,6
Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	0,7	2,2
Altro	3,0	2,9
(N)	(3.597)	(2.972)

Soddisfazione generale per i servizi bibliotecari

Ai 2.972 individui che avevano già usufruito della biblioteca in cui sono stati intervistati è stato chiesto di esprimere un giudizio sul servizio complessivo offerto dalla biblioteca e su alcuni aspetti specifici del servizio. In particolare, è stato chiesto loro di indicare il grado di soddisfazione per mezzo di un punteggio lungo una scala da 1 a 5, dove 1 sta per “molto insoddisfatto” e 5 per “molto soddisfatto”.

La tab. 4 riporta i valori medi dei giudizi espressi nei confronti di un ampio insieme di caratteristiche, e le relative deviazioni standard (valori che rilevano la relativa dispersione o meno dei giudizi: più la deviazione standard assume un valore basso, più i singoli giudizi tendono a convergere verso la media). In primo luogo, si può notare come il giudizio complessivo sia relativamente elevato (3,68: si ricorda che il valore centrale della scala, che va da 1 a 5, è pari a 3,00; ogni valore medio superiore a questa soglia può dunque considerarsi come un giudizio positivo). Non solo: la deviazione standard è relativamente bassa, il che significa che i giudizi individuali tendono ad allontanarsi poco da questa media, ossia che si registra un grado di consenso relativamente elevato intorno a questo giudizio medio.

Alcune caratteristiche sottoposte a giudizio fanno capo all’accessibilità e alle strutture fisiche delle biblioteche. Nel complesso, queste caratteristiche raccolgono elevati livelli di soddisfazione, specie per quanto attiene alla sicurezza da malintenzionati (3,85), all’orario di apertura (3,81), all’illuminazione e alla pulizia degli ambienti (3,76 e 3,73). Per queste quattro caratteristiche la soddisfazione è persino maggiore di quella osservata per il servizio nel suo complesso. In relazione all’orario di apertura (ma anche per altre caratteristiche va usata la stessa cautela), occorre ricordare che il giudizio può risultare artificiosamente “gonfiato” per il fatto che gli intervistati sono stati reperiti tra gli utenti che si sono presentati in biblioteca e che quindi, a parità di altre condizioni, erano in grado di accedervi durante il normale orario di apertura; gli utenti (o aspiranti utenti) più insoddisfatti dell’orario avevano, sempre a parità di altre condizioni, minori

probabilità di essere intervistati e dunque di influire sul giudizio complessivo riferito a questo aspetto.

Tab. 4. *Grado di soddisfazione per alcuni aspetti dei servizi bibliotecari (valori medi, deviazioni standard e incidenza percentuale di intervistati che non esprimono un giudizio)*

	Valore medio (scala 1-5)	Deviazione standard	% Nessun giudizio
Nel complesso	3,68	0,87	1,2
<i>Caratteristiche fisiche della biblioteca</i>			
Sicurezza da malintenzionati	3,85	1,16	12,9
Orario di apertura	3,81	1,11	4,0
Illuminazione degli ambienti	3,76	1,04	2,2
Pulizia degli ambienti	3,73	1,03	2,4
Comfort dei posti di lettura	3,40	1,03	4,9
Segnaletica interna alla biblioteca	3,39	1,11	11,5
Numero di posti a sedere	3,33	1,10	4,9
Silenziosità della sala di lettura	3,17	1,21	4,2
Accessibilità e condizioni servizi igienici	3,12	1,22	11,0
Disponibilità di prese di corrente per computer portatili	2,95	1,20	50,5
Qualità delle attrezzature informatiche	2,87	1,22	16,4
Numero di postazioni informatiche	2,52	1,16	11,1
<i>Caratteristiche del personale della biblioteca</i>			
Cortesìa e disponibilità a fornire informazioni	3,65	1,19	9,6
Competenza professionale	3,62	1,11	15,9
<i>Caratteristiche del patrimonio bibliografico</i>			
Qualità e quantità del materiale bibliografico	3,85	0,91	19,9
Aggiornamento del materiale bibliografico	3,65	0,95	30,6
Stato di conservazione del materiale bibliografico	3,56	0,94	19,5
Disponibilità di più copie dei libri di testo	3,00	1,08	26,5

Vi sono, tuttavia, tre aspetti rispetto ai quali il giudizio medio (sulla scala 1-5) *non* raggiunge la soglia di 3,00 e per i quali dunque si riscontra una tendenziale insoddisfazione. Si tratta, per giunta, di tre caratteristiche tra loro strettamente connesse, riguardanti la possibilità di usare strumenti informatici: la disponibilità di prese di corrente per computer portatili (2,95), la qualità delle attrezzature informatiche (2,87) e il numero di postazioni informatiche (2,52). Va sottolineato, tuttavia, che per queste tre voci si osserva anche un'incidenza non trascurabile di intervistati incapaci di esprimere un giudizio, verosimilmente perché non usano attrezzature informatiche quando si recano in biblioteca. Questa osservazione è particolarmente pertinente per la disponibilità di prese di corrente, in relazione alla quale oltre la metà degli intervistati non esprime alcun parere. Occorre, inoltre, rimarcare che, anche se i giudizi su questi aspetti sono relativamente bassi, si tratta di aspetti relativamente poco importanti per l'utente-tipo: come vedremo anche più avanti (tab. 6), relativamente pochi utenti

ritengono, ad esempio, che il numero di postazioni per l'accesso ad internet sia determinante per la qualità di una biblioteca.

Il personale addetto alle biblioteche raccoglie valutazioni robustamente favorevoli: per la cortesia e la disponibilità a fornire informazioni si registra un punteggio medio di 3,65; per la competenza professionale, 3,62 (tab. 4).

Infine, anche il patrimonio bibliografico viene giudicato con grande favore, almeno per quanto attiene alla qualità e alla quantità del materiale bibliografico (3,85), all'aggiornamento (3,65) e allo stato di conservazione dello stesso (3,56). Si rileva, invece, una certa insoddisfazione per la disponibilità di più copie dei libri di testo, dove il valore medio non supera la soglia di 3,00; si tratta di un ulteriore elemento che evidenzia la centralità della componente studentesca nell'utenza delle biblioteche. In relazione alle caratteristiche del patrimonio bibliografico si nota, inoltre, un livello relativamente elevato di mancati giudizi, sintomo di una scarsa conoscenza e consapevolezza degli utenti in merito a queste caratteristiche.

In generale, le caratteristiche fisiche delle biblioteche e il personale che vi lavora sono più apprezzate dagli utenti meno esperti (studenti iscritti al 1° o al 2° anno) e, in particolare, dai non studenti; lievemente più critici, al contrario, gli studenti più anziani. In relazione al patrimonio bibliografico, si attenuano le differenze di giudizio fra gli studenti giovani e anziani, mentre rimangono nettamente più favorevoli quelli espressi dagli utenti non studenti.

Uso e soddisfazione per servizi bibliotecari specifici

Agli utenti delle biblioteche è stato chiesto anche se avessero usato alcuni servizi più specifici e, in caso affermativo, di esprimere il loro livello di soddisfazione secondo le stesse modalità usate per i servizi bibliotecari in generale (ossia per mezzo di un punteggio su una scala 1-5).

Soffermiamoci anzitutto sul tasso di impiego dei servizi nei sei mesi precedenti la rilevazione (tab. 5). Soltanto due dei servizi prefigurati sono stati usati dalla maggioranza degli utenti (si ricorda che in questa sede per "utenti" si intendono solo coloro che avevano già visitato la biblioteca nei sei mesi precedenti il giorno della rilevazione): il prestito di materiale posseduto dalla biblioteca (70% degli utenti), la consultazione di materiali posseduti dalla biblioteca (67%) e la consultazione del catalogo elettronico della biblioteca (61%). Qualche altro servizio ha comunque coinvolto una quota significativa, benché minoritaria, degli utenti: il servizio di riproduzione di testi (46%), la consultazione del sito web della biblioteca (42%), la consultazione di basi dati da postazioni presenti in biblioteca (29%) e la consultazione del catalogo cartaceo della biblioteca (25%). I rimanenti servizi sono stati usati da meno di un quinto degli utenti: il prestito interbibliotecario (19%), la consultazione di periodici elettronici (16%), il servizio di document delivery, ossia di recupero e fornitura di articoli non posseduti dalla biblioteca (8%) e il contatto con i bibliotecari mediante posta elettronica (5%).

Tab. 5. *Uso e grado di soddisfazione per alcuni aspetti dei servizi bibliotecari (valori medi, deviazioni standard e incidenza percentuale di intervistati che non esprimono un giudizio)*

	Valore medio (scala 1-5)	Deviazione standard	% Nessun giudizio
<i>Servizio di prestito (70%)</i>			
Procedure del prestito (modalità di richiesta e restituzione)	3,80	1,00	1,8
Durata del prestito	3,45	1,20	2,8
Numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente	3,44	1,11	16,2
<i>Consultazione materiali (67%)</i>			
Facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili ai lettori	3,59	1,09	12,4
Tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi	3,52	1,16	11,9
<i>Consultazione del catalogo cartaceo (25%)</i>			
<i>Consultazione del catalogo elettronico (61%)</i>			
Facilità di consultazione del catalogo elettronico su web	3,97	0,97	1,9
Assistenza del bibliotecario in caso di necessità	3,37	1,28	22,5
Qualità dei corsi sull'uso del catalogo su web	3,46	1,19	82,3
<i>Servizio di fotocopiatura o di altri tipi di riproduzione (46%)</i>			
Organizzazione del servizio	3,31	1,18	1,7
Tariffe del servizio	2,93	1,25	5,8
<i>Sito web della biblioteca (42%)</i>			
Qualità e quantità dell'informazione contenuta	3,69	0,86	4,8
Chiarezza	3,67	0,90	4,6
Aggiornamento	3,55	0,93	21,5
<i>Servizio di consultazione di basi dati (29%)</i>			
Facilità di accesso e di consultazione	3,73	0,95	1,7
Assistenza del bibliotecario in caso di necessità	3,41	1,26	20,0
Qualità dei corsi sull'uso delle banche dati	3,43	1,19	78,4
<i>Prestito interbibliotecario (19%)</i>			
Tariffe del prestito interbibliotecario	3,78	1,20	30,1
Procedure del prestito interbibliotecario	3,65	0,99	10,1
<i>Servizio di consultazione di periodici elettronici (16%)</i>			
Facilità di accesso e di consultazione	3,80	1,03	3,5
Qualità dei corsi sull'uso dei periodici elettronici	3,61	1,20	74,6
Assistenza del bibliotecario in caso di necessità	3,49	1,35	25,0
<i>Document delivery (8%)</i>			
Procedure del document delivery	4,03	1,01	15,3
Tariffe del document delivery	3,81	1,17	32,7
<i>Contatto mediante posta elettronica con i bibliotecari (5%)</i>			
Tempestività di risposta alle richieste via e-mail	4,24	1,07	22,2
Esaustività / utilità della risposta	4,30	1,00	21,2

Tutti i servizi appena elencati presentano tassi di fruizione apprezzabilmente più elevati fra gli utenti non studenti (dottorandi, borsisti, docenti, ecc.) e piuttosto bassi fra gli studenti iscritti al 1° o al 2° anno di un corso di laurea triennale; gli studenti iscritti ad anni successivi manifestano una frequenza intermedia d'uso.

I quesiti circa il livello di soddisfazione sono stati posti, evidentemente, soltanto agli utenti che hanno dichiarato di averne fruito. In alcuni casi, dunque, i giudizi si

sorreggono su una base empirica relativamente esigua (e in cui hanno un peso determinante – come si è visto – gli utenti più esperti: non studenti e studenti ormai in una fase avanzata dei loro studi; i non studenti tendono ad esprimere valutazioni molto più favorevoli degli studenti).

La base empirica si fa ancora più ridotta quando si osserva un'elevata incidenza di intervistati che si astengono dall'esprimere un giudizio, il che succede, ad esempio, per quanto riguarda la valutazione dei corsi (sull'uso del catalogo su web, dei periodici elettronici, delle basi dati).

Fattori di qualità

Il questionario sottoposto ai frequentatori delle biblioteche si chiudeva con una domanda sui “fattori di qualità” delle biblioteche universitarie: i rispondenti erano invitati ad indicare gli elementi – fra un elenco preconstituito di 14 voci – che più contribuiscono a determinare la “qualità di una biblioteca universitaria”.

Dalle risposte non emerge alcuna preferenza predominante. Infatti, nonostante fosse possibile indicare più caratteristiche, soltanto una voce è stata indicata da una maggioranza, peraltro risicata, di utenti: la ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico (53,9%). Seguono – a distanza – la comodità dell'orario di apertura (42,2%), la disponibilità dei libri di testo per gli esami universitari (38,8%), il numero di posti a sedere (34,2%), la presenza del servizio di prestito (31,1%) e il personale competente e disponibile (27,5%). Le rimanenti voci – che comprendono anche i servizi bibliotecari più qualificati – sono state menzionate da meno di un quarto degli utenti (tab. 6).

Tab. 6. *Fattori che determinano maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria (valori percentuali, ammesse più risposte)*

Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico	53,9
Orario di apertura/chiusura	42,2
Disponibilità dei libri di testo	38,8
Numero di posti a sedere	34,2
Presenza del servizio di prestito	31,1
Personale competente e disponibile	27,5
Qualità degli ambienti di lettura	24,8
Presenza del servizio di fotocopiatura / riproduzione	16,2
Possibilità di consultare risorse elettroniche	15,8
Numero di postazioni per l'accesso ad internet	15,2
Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	10,4
Collocazione dei volumi a scaffale aperto	9,6
Servizio di prestito interbibliotecario / document delivery	5,9
Sito web della biblioteca	2,9
Altro	0,6

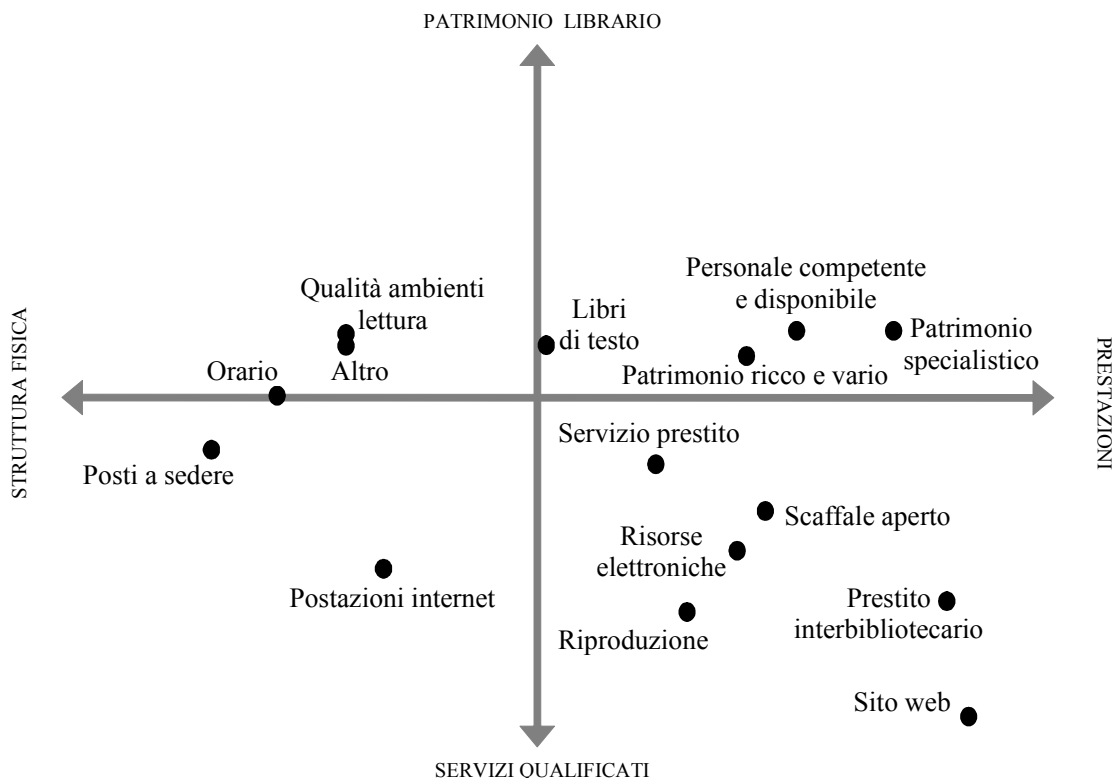
Per giunta, per tutti i fattori “ideali” riportati nella tab. 6 si è già avuto modo di documentare i giudizi ampiamente positivi espressi dall’utenza in merito alla situazione attuale. Fanno eccezione soltanto la disponibilità dei libri di testo per gli esami (punteggio medio di 3,00 su una scala 1-5) e il numero di postazioni per l’accesso ad internet (2,52).

Com’era prevedibile, alcuni fattori sono indicati da alcune categorie di utenti in misura maggiore che da altre. I non studenti, ad esempio, tendono a conferire maggiore rilievo alla ricchezza e alla varietà del patrimonio bibliografico, al carattere specialistico di quest’ultimo, alle competenze del personale bibliotecario e in genere ai servizi più qualificati. Viceversa, gli studenti iscritti ai primi due anni di un corso triennale danno più importanza, rispetto agli altri utenti, alla disponibilità dei libri di testo, al numero di posti a sedere, alla qualità degli ambienti di lettura (il che riflette efficacemente il loro uso delle biblioteche come sale di lettura).

Al fine di ottenere una rappresentazione sintetica dei desideri degli utenti in merito alla biblioteca universitaria “ideale”, le risposte degli intervistati a questa domanda sono state sottoposte a una tecnica di analisi statistica multivariata (l’analisi delle corrispondenze multiple). Il risultato di questa analisi è raffigurato nella fig. 1, che descrive le prime due componenti estratte. I pallini neri corrispondono ai baricentri dei quindici fattori: più i pallini sono fra loro prossimi, più gli intervistati tendono a menzionare *entrambi* come fattori di qualità (ad esempio, chi indica il personale competente e disponibile tende ad indicare anche il carattere specialistico del patrimonio bibliografico, e viceversa); più i pallini sono lontani, più gli intervistati esprimono valutazioni discordanti nei confronti dei corrispondenti fattori (ad esempio, chi menziona l’orario di apertura tende a non dare alcuna importanza al servizio di prestito interbibliotecario, e viceversa).

La prima componente – rappresentata dall’asse orizzontale – contrappone elementi facenti capo alla *struttura fisica* delle biblioteche (accessibilità in termini di orario, numero di posti a sedere, qualità degli ambienti di lettura) ad elementi che, al contrario, hanno a che fare con le *prestazioni* (carattere specialistico del patrimonio, prestito interbibliotecario, competenza del personale). La seconda componente (asse verticale), invece, differenzia fra elementi facenti capo al *patrimonio bibliografico* (carattere specialistico, ricchezza e varietà, disponibilità di libri di testo) ad elementi relativi ai *servizi più qualificati* (internet, sito web, risorse elettroniche, prestito interbibliotecario, riproduzione). Persino un esame approssimativo della fig. 1 rivela come i fattori ritenuti più importanti tendano ad essere apprezzati da gruppi diversi, come testimonia la relativa lontananza fra i pallini riferiti, da una parte, alla ricchezza e alla varietà del patrimonio bibliografico e alla disponibilità dei libri di testo e, dall’altra, all’orario di apertura e ai posti a sedere.

Fig. 1. Spazio semantico creato da un'analisi delle corrispondenze multiple dei fattori che più contribuiscono a determinare la qualità di una biblioteca universitaria

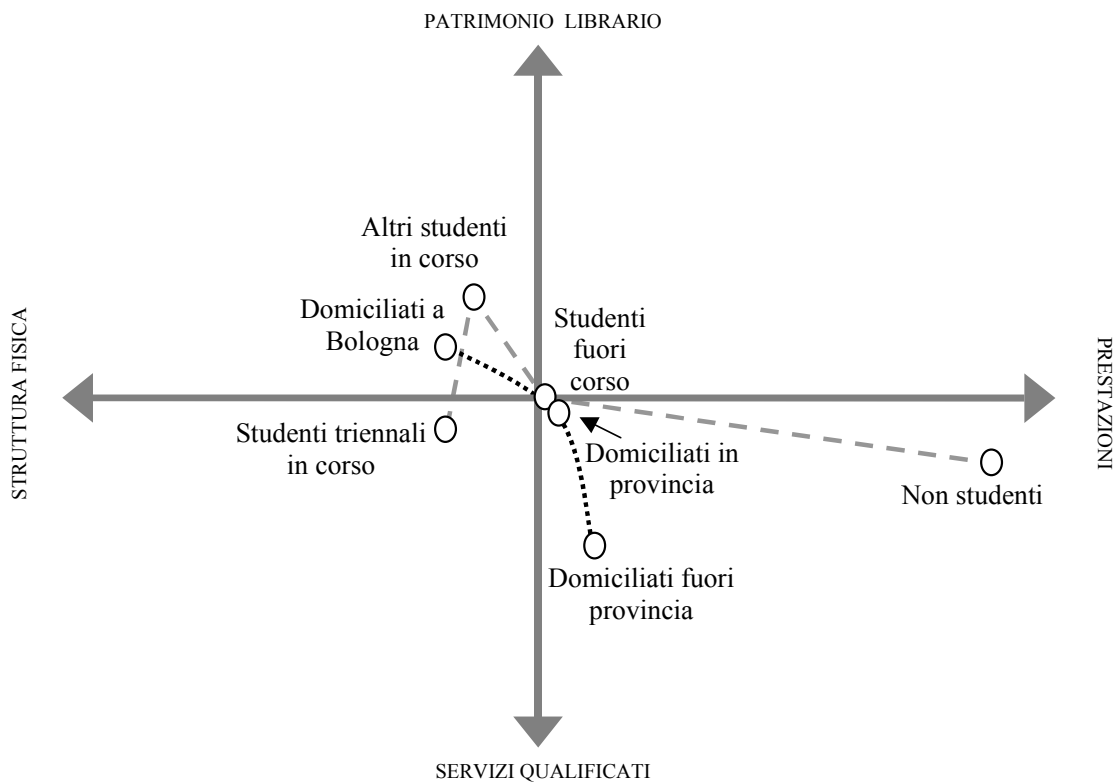


La fig. 2 permette di esplorare più a fondo lo spazio semantico creato dall'analisi delle corrispondenze multiple. In questa figura, che ripropone la medesima area della fig. 1, i pallini bianchi corrispondono ai baricentri di alcuni sottoinsiemi di utenti. Vale sempre il principio della prossimità dei pallini, per cui pallini fra loro vicini designano gruppi che tendono ad avere percezioni simili (e a scegliere i fattori di qualità vicini, precedentemente individuati nella fig. 1), mentre pallini fra loro lontani corrispondono a gruppi le cui percezioni tendono a divergere.

I risultati evidenziano come sia in corrispondenza della prima componente estratta (quella rappresentata dall'asse orizzontale) che si osserva la maggiore differenziazione fra sottogruppi. In particolare, si coglie una progressiva accentuazione dell'importanza delle prestazioni e, in particolare, dei servizi più qualificati, mano a mano che si passa dagli iscritti a un corso di laurea triennale o comunque in corso, agli studenti fuori corso, fino a giungere ai quei pochi utenti che non sono più studenti (dottorandi, specializzandi, docenti, tecnici e amministrativi, esterni all'università). Una progressione simile si osserva nel passaggio dagli utenti che hanno un domicilio a Bologna (i quali tendono a privilegiare gli aspetti strutturali fisici delle biblioteche) a quelli che provengono da fuori (che invece apprezzano di più i servizi qualificati). La fig. 2 mette bene in evidenza che gli aspetti più avanzati dei servizi bibliotecari (quelli collocati nella parte destra dello spazio semantico, e in particolare nella parte destra inferiore)

sono valorizzati da gruppi di utenti relativamente esigui (i non studenti e i fuori sede, per l'appunto).

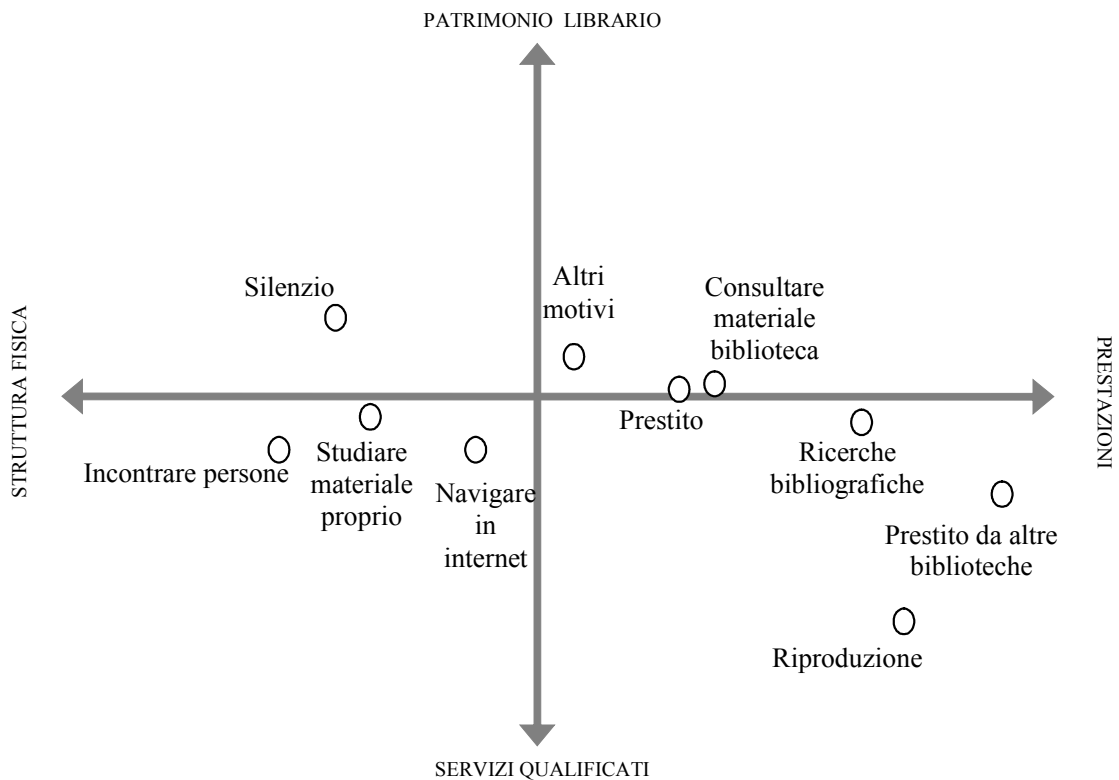
Fig. 2. Collocazione di alcuni sottoinsiemi di intervistati nello spazio semantico creato da un'analisi delle corrispondenze multiple dei fattori che più contribuiscono a determinare la qualità di una biblioteca universitaria



Nella fig. 3, analogamente a quanto detto a proposito della fig. 2, viene riprodotto lo spazio semantico della fig. 1; nella fig. 3, tuttavia, sono rappresentate le motivazioni per cui gli utenti si sono recati in biblioteca nel corso dei sei mesi precedenti. Il quadro che ne emerge non presenta elementi inattesi rispetto a quanto già detto in precedenza. Chi frequenta la biblioteca per studiare materiale proprio o per incontrarsi con altre persone tende a gravitare verso sinistra, laddove i fattori ideali di una biblioteca sono la sua capienza e la sua accessibilità. Chi invece ha frequentato le biblioteche per effettuare ricerche bibliografiche, per avvalersi dei servizi di riproduzione testi o per accedere a materiale bibliografico posseduto da altre biblioteche tende a gravitare verso il quadrante inferiore destro, ossia a conferire importanza ai fattori ideali che caratterizzano questo quadrante: servizio riproduzione, risorse elettroniche, sito web, prestito interbibliotecario. Sempre in maniera congruente, chi ha frequentato le strutture bibliotecarie per consultare materiali ivi custoditi o per avvantaggiarsi del servizio di prestito si colloca a destra, dove si tende a valorizzare il patrimonio bibliografico. Ancora, i pochi utenti che hanno spontaneamente indicato la ricerca del silenzio come

obiettivo di una visita in biblioteca si trovano nel quadrante superiore sinistro, laddove uno il fattore ideale è la qualità degli ambienti di lettura.

Fig. 3. Collocazione dei motivi per cui ci si è recati in biblioteca negli ultimi sei mesi nello spazio semantico creato da un'analisi delle corrispondenze multiple dei fattori che più contribuiscono a determinare la qualità di una biblioteca universitaria



I giudizi sui servizi bibliotecari secondo i laureati

In conclusione, presentiamo alcuni risultati tratti dal “Profilo dei laureati 2004” del Consorzio Interuniversitario ALMALAUREA. Ogni laureato degli Atenei che fanno parte di ALMALAUREA, compila, al momento della conclusione di un corso di studio, un questionario che, tra l’altro, sollecita alcune valutazioni sull’esperienza universitaria appena conclusa. Fra i quesiti ve n’è uno che chiede un giudizio sui servizi bibliotecari. La tab. 7 riporta, in forma sintetica, questi giudizi, distintamente per i laureati della sola Università di Bologna e per tutti i laureati interpellati a livello nazionale. I dati evidenziano come, sia a Bologna che a livello nazionale, i giudizi sono ampiamente positivi. I giudizi positivi sono leggermente più diffusi fra i laureati bolognesi che non a livello nazionale, ma questa relativa forza delle biblioteche bolognesi è controbilanciata dal fatto che l’incidenza della categoria di risposta “decisamente positivo” tende, al contrario, ad essere usata meno dai laureati bolognesi che non dall’insieme di tutti i laureati.

I laureati (ancora pochi) dei corsi di laurea specialistica sono – sia a Bologna che a livello nazionale – particolarmente soddisfatti delle loro esperienze in biblioteca. Questo risultato è del tutto compatibile con le considerazioni svolte nelle pagine precedenti: i servizi bibliotecari più avanzati sono sì apprezzati, ma se ne avvale una quota ridotta degli utenti.

Tab. 7. *Giudizi dei laureati nel 2004, dell'Università di Bologna e del complesso degli Atenei aderenti al Consorzio Interuniversitario ALMALAUREA, sui servizi bibliotecari (valori percentuali)*

	Corsi di laurea pre-riforma	Corsi di primo livello post-riforma	Lauree specialistiche a ciclo unico post-riforma	Lauree specialistiche post-riforma	Totale
<i>Laureati Università di Bologna</i>					
Decisamente positivo	27,2	24,0	27,2	35,6	26,2
Abbastanza positivo	57,1	52,8	55,3	46,4	55,4
Giudizi positivi, nel complesso	84,3	82,8	82,5	82,0	81,6
<i>Laureati di tutti gli Atenei</i>					
Decisamente positivo	28,3	25,5	25,4	30,7	27,3
Abbastanza positivo	54,5	51,7	55,7	50,4	53,5
Giudizi positivi, nel complesso	82,8	77,2	81,1	81,1	80,8

Fonte: *Profilo dei laureati 2004*, Consorzio Interuniversitario ALMALAUREA.

Appendice statistica

INDAGINE SULL'UTENZA DELLE BIBLIOTECHE DELL'UNIVERSITA' DI BOLOGNA

Elaborazione relative al complesso degli intervistati

1. INFORMAZIONI GENERALI

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

	valori assoluti	val. %
Università di Bologna, stessa sede della biblioteca	3.061	85,1
Università di Bologna, sede diversa da quella della biblioteca	404	11,2
Altro Ateneo	58	1,6
Nessun Ateneo	62	1,7
Non ha risposto	12	0,3
Totale	3.597	100

1.2 A quale delle seguenti categorie appartiene?

	valori assoluti	val. %
Studente	3.246	90,2
Dottorando, specializzando, tirocinante, ecc.	148	4,1
Docente universitario o ricercatore	96	2,7
Titolare di borsa di studio o assegno di ricerca	36	1,0
Personale tecnico-amministrativo	25	0,7
Altro	41	1,1
Non ha risposto	5	0,1
Totale	3.597	100

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

1.2 A quale delle seguenti categorie appartiene?

	Università di Bologna, stessa sede della biblioteca	Università di Bologna, sede diversa da quella della biblioteca	Altro Ateneo	Nessun Ateneo	Non ha risposto	Totale
Studente	2.796	385	46	13	6	3.246
Dottorando, specializzando, tirocinante, ecc.	116	15	6	8	3	148
Docente universitario o ricercatore	88	2	5	1	-	96
Titolare di borsa di studio o assegno di ricerca	33	-	1	1	1	36
Personale tecnico-amministrativo	23	1	-	1	-	25
Altro	4	1	-	35	1	41
Non ha risposto	1	-	-	3	1	5
Totale	3.061	404	58	62	12	3.597

1.2.1 Anno di corso

	valori assoluti	val. %
I	591	18,5
II	614	19,3
III	679	21,3
IV	181	5,7
V	219	6,9
VI	31	1,0
Fuori corso	829	26,0
Non ha risposto	45	1,4
Totale	3.189	100

1.2.1.2 Tipo di corso di studio

	valori assoluti	val. %
Laurea triennale	1.667	52,3
Laurea vecchio ordinamento	787	24,7
Laurea specialistica	648	20,3
Non ha risposto	87	2,7
Totale	3.189	100

1.2.1.3 Sta lavorando ad una tesi di laurea?

	valori assoluti	val. %
Sì	708	22,2
No	2.350	73,7
Non ha risposto	131	4,1
Totale	3.189	100

1.2.1.4 Dove risiede durante il periodo delle lezioni?

	valori assoluti	val. %
In questo comune	2.287	71,7
In questa provincia	370	11,6
Fuori provincia	382	12,0
Non ha risposto	150	4,7
Totale	3.189	100

1.2.2.1 Status

	valori assoluti	val. %
Ordinario	22	23,9
Associato	35	38,0
Ricercatore	27	29,3
Docente a contratto	4	4,3
Non ha risposto	4	4,3
Totale	92	100

1.3 Sesso

	valori assoluti	val. %
Maschi	1.686	46,9
Femmine	1.859	51,7
Non ha risposto	52	1,4
Totale	3.597	100

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

	valori assoluti	val. %
Studiare materiale proprio	2.032	56,5
Consultare materiale della biblioteca	664	18,5
Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	580	16,1
Incontrare altre persone	475	13,2
Navigare in Internet	276	7,7
Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	231	6,4
Fotocopie	33	0,9
Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	25	0,7
Compilare il questionario	7	0,2
Altro	102	2,8

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

	valori assoluti	val. %
No	2.971	82,6
Si	625	17,4
Non ha risposto	1	0,0
Totale	3.597	100

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

	valori assoluti	val. %
Studiare materiale proprio	2.042	68,7
Consultare materiale della biblioteca	1.140	38,4
Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	959	32,3
Incontrare altre persone	622	20,9
Navigare in Internet	434	14,6
Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	406	13,7
Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	65	2,2
Silenzio	21	0,7
Fotocopie	18	0,6
Altro	66	2,2

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

	valori assoluti	val. %
Quasi tutti i giorni	963	32,4
Almeno una volta a settimana	1.200	40,4
Meno di una volta a settimana	763	25,7
Mai	33	1,1
Non ha risposto	13	0,4
Totale	2.972	100

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

	valori assoluti	val. %
Altre biblioteche di questa sede di questo Ateneo	3.597	100
- No	1.955	54,4
- Qualche volta	1.009	28,1
- Spesso	560	15,6
- Non ha risposto	73	2,0
Biblioteche di altre sedi di questo Ateneo	3.597	100
- No	2.560	71,2
- Qualche volta	692	19,2
- Spesso	247	6,9
- Non ha risposto	98	2,7
Altre biblioteche (non di questo Ateneo)	3.597	100
- No	1.889	52,5
- Qualche volta	1.121	31,2
- Spesso	493	13,7
- Non ha risposto	94	2,6

2. GIUDIZI SU ASPETTI STRUTTURALI DELLA BIBLIOTECA

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

	valori assoluti	val. %
1	59	2,0
2	174	5,9
3	854	28,7
4	1.395	46,9
5	454	15,3
Non so	15	0,5
Non ha risposto	21	0,7
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,68	

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

2.2.1 Orario di apertura

	valori assoluti	val. %
1	118	4,0
2	266	9,0
3	572	19,2
4	972	32,7
5	925	31,1
Non so	110	3,7
Non ha risposto	9	0,3
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,81	

2.2.2 Numero di posti a sedere

	valori assoluti	val. %
1	146	4,9
2	506	17,0
3	890	29,9
4	835	28,1
5	449	15,1
Non so	136	4,6
Non ha risposto	10	0,3
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,33	

2.2.3 Comfort dei posti di lettura

	valori assoluti	val. %
1	126	4,2
2	395	13,3
3	939	31,6
4	966	32,5
5	400	13,5
Non so	134	4,5
Non ha risposto	12	0,4
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,40	

2.2.4 Silenziosità della sala di lettura

	valori assoluti	val. %
1	325	10,9
2	495	16,7
3	811	27,3
4	812	27,3
5	404	13,6
Non so	109	3,7
Non ha risposto	16	0,5
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,17	

2.2.5 Segnaletica interna alla biblioteca

	valori assoluti	val. %
1	174	5,9
2	345	11,6
3	817	27,5
4	865	29,1
5	428	14,4
Non so	321	10,8
Non ha risposto	22	0,7
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,39	

2.2.6 Numero di postazioni informatiche

	valori assoluti	val. %
1	588	19,8
2	800	26,9
3	684	23,0
4	418	14,1
5	151	5,1
Non so	309	10,4
Non ha risposto	22	0,7
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	2,52	

2.2.7 Illuminazione degli ambienti

	valori assoluti	val. %
1	89	3,0
2	281	9,5
3	641	21,6
4	1.135	38,2
5	762	25,6
Non so	45	1,5
Non ha risposto	19	0,6
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,76	

2.2.8 Qualità delle attrezzature informatiche

	valori assoluti	val. %
1	433	14,6
2	516	17,4
3	711	23,9
4	594	20,0
5	230	7,7
Non so	464	15,6
Non ha risposto	24	0,8
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	2,87	

2.2.9 Pulizia degli ambienti

	valori assoluti	val. %
1	94	3,2
2	255	8,6
3	709	23,9
4	1.138	38,3
5	704	23,7
Non so	53	1,8
Non ha risposto	19	0,6
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,73	

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

	valori assoluti	val. %
1	203	6,8
2	326	11,0
3	446	15,0
4	335	11,3
5	161	5,4
Non so	1.480	49,8
Non ha risposto	21	0,7
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	2,95	

2.2.11 Sicurezza (da malintenzionati)

	valori assoluti	val. %
1	144	4,8
2	191	6,4
3	510	17,2
4	802	27,0
5	942	31,7
Non so	368	12,4
Non ha risposto	15	0,5
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,85	

2.2.12 Accessibilità e condizioni dei servizi igienici

	valori assoluti	val. %
1	340	11,4
2	455	15,3
3	761	25,6
4	729	24,5
5	360	12,1
Non so	310	10,4
Non ha risposto	17	0,6
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,12	

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

2.3.1 Cortesia e disponibilità a fornire informazioni

	valori assoluti	val. %
1	205	6,9
2	237	8,0
3	599	20,2
4	893	30,0
5	753	25,3
Non so	275	9,3
Non ha risposto	10	0,3
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,65	

2.3.2 Competenza professionale

	valori assoluti	val. %
1	145	4,9
2	214	7,2
3	684	23,0
4	849	28,6
5	606	20,4
Non so	463	15,6
Non ha risposto	11	0,4
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,62	

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

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

3.1.1 Qualità e quantità del materiale bibliografico

	valori assoluti	val. %
1	41	1,4
2	135	4,5
3	543	18,3
4	1.078	36,3
5	584	19,7
Non so	576	19,4
Non ha risposto	15	0,5
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,85	

3.1.2 Aggiornamento del materiale bibliografico

	valori assoluti	val. %
1	45	1,5
2	189	6,4
3	593	20,0
4	858	28,9
5	377	12,7
Non so	890	29,9
Non ha risposto	20	0,7
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,65	

3.1.3 Disponibilità di più copie dei libri di testo

	valori assoluti	val. %
1	196	6,6
2	506	17,0
3	771	25,9
4	531	17,9
5	180	6,1
Non so	764	25,7
Non ha risposto	24	0,8
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,00	

3.1.4 Stato di conservazione del materiale bibliografico

	valori assoluti	val. %
1	62	2,1
2	228	7,7
3	763	25,7
4	993	33,4
5	346	11,6
Non so	559	18,8
Non ha risposto	21	0,7
Totale	2.972	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,56	

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

	valori assoluti	val. %
Sì	1.996	67,2
No	969	32,6
Non ha risposto	7	0,2
Totale	2.972	100

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

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

	valori assoluti	val. %
1	91	4,5
2	173	8,6
3	486	24,3
4	627	31,3
5	378	18,9
Non so	238	11,9
Non ha risposto	10	0,5
Totale	2.003	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,59	

3.3.2 Tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi

	valori assoluti	val. %
1	98	4,9
2	263	13,1
3	446	22,3
4	541	27,0
5	416	20,8
Non so	228	11,4
Non ha risposto	11	0,5
Totale	2.003	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,52	

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

	valori assoluti	val. %
Sì	1.768	59,5
No	247	8,3
Non li conosco	922	31,0
Non ha risposto	35	1,2
Totale	2.972	100

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

	valori assoluti	val. %
Si	2.377	80,0
No	220	7,4
Non so	354	11,9
Non ha risposto	21	0,7
Totale	2.972	100

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

	valori assoluti	val. %
Si	1.666	69,5
No	711	29,6
Non ha risposto	21	0,9
Totale	2.398	100

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

3.7.1 Procedure del prestito (modalità di richiesta e restituzione)

	valori assoluti	val. %
1	45	2,7
2	122	7,2
3	395	23,4
4	651	38,6
5	444	26,3
Non so	6	0,4
Non ha risposto	24	1,4
Totale	1.687	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,80	

3.7.2 Numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente

	valori assoluti	val. %
1	79	4,7
2	206	12,2
3	404	23,9
4	465	27,6
5	259	15,4
Non so	249	14,8
Non ha risposto	25	1,5
Totale	1.687	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,44	

3.7.3 Durata del prestito

	valori assoluti	val. %
1	131	7,8
2	238	14,1
3	395	23,4
4	521	30,9
5	355	21,0
Non so	23	1,4
Non ha risposto	24	1,4
Totale	1.687	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,45	

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

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	168	5,7
1-5 volte	398	13,4
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	1.395	46,9
Mai, il servizio non viene offerto/non so se esiste	966	32,5
Non ha risposto	45	1,5
Totale	2.972	100

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

3.8.2.1 Procedure del prestito interbibliotecario

	valori assoluti	val. %
1	17	2,8
2	36	5,9
3	189	30,9
4	188	30,8
5	119	19,5
Non so	22	3,6
Non ha risposto	40	6,5
Totale	611	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,65	

3.8.2.2 Tariffe del prestito interbibliotecario

	valori assoluti	val. %
1	20	3,3
2	40	6,5
3	123	20,1
4	74	12,1
5	170	27,8
Non so	140	22,9
Non ha risposto	44	7,2
Totale	611	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,78	

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

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	68	2,3
1-5 volte	170	5,7
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	1.014	34,1
Mai, il servizio non viene offerto/non so se esiste	1.683	56,6
Non ha risposto	37	1,2
Totale	2.972	100

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

3.9.2.1 Procedure del document delivery

	valori assoluti	val. %
1	6	2,2
2	10	3,6
3	50	18,2
4	72	26,2
5	95	34,5
Non so	6	2,2
Non ha risposto	36	13,1
Totale	275	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,03	

3.9.2.2 Tariffe del document delivery

	valori assoluti	val. %
1	10	3,6
2	12	4,4
3	52	18,9
4	41	14,9
5	70	25,5
Non so	50	18,2
Non ha risposto	40	14,5
Totale	275	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,81	

4. USO E VALUTAZIONE DEI CATALOGHI

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

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	240	8,1
1-5 volte	499	16,8
Mai, ma il catalogo cartaceo esiste	1.676	56,4
Mai, il catalogo cartaceo non esiste	540	18,2
Non ha risposto	17	0,6
Totale	2.972	100

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

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	1.115	37,5
1-5 volte	702	23,6
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	762	25,6
Mai, non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio	377	12,7
Non ha risposto	16	0,5
Totale	2.972	100

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

4.2.2.1 Facilità di consultazione del catalogo elettronico su web

	valori assoluti	val. %
1	35	1,9
2	102	5,6
3	369	20,1
4	674	36,8
5	617	33,7
Non so	17	0,9
Non ha risposto	19	1,0
Totale	1.833	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,97	

4.2.2.2 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	valori assoluti	val. %
1	158	8,6
2	200	10,9
3	341	18,6
4	394	21,5
5	327	17,8
Non so	392	21,4
Non ha risposto	21	1,1
Totale	1.833	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,37	

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

	valori assoluti	val. %
1	31	1,7
2	25	1,4
3	102	5,6
4	96	5,2
5	71	3,9
Non so	1.248	68,1
Non ha risposto	260	14,2
Totale	1.833	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,46	

5. USO E VALUTAZIONE DI RISORSE ELETTRONICHE

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

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	398	13,4
1-5 volte	476	16,0
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	1.056	35,5
Mai, non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio	1.031	34,7
Non ha risposto	11	0,4
Totale	2.972	100

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

	valori assoluti	val. %
Autodidatta	535	60,5
Da un collega / amico	179	20,2
Con assistenza individuale di personale della biblioteca	143	16,2
Tramite un corso all'utenza	37	4,2
Non ha risposto	12	1,4

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

5.1.3.1 Facilità di accesso e di consultazione

	valori assoluti	val. %
1	18	2,0
2	67	7,6
3	235	26,6
4	364	41,1
5	186	21,0
Non so	1	0,1
Non ha risposto	14	1,6
Totale	885	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,73	

5.1.3.2 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	valori assoluti	val. %
1	72	8,1
2	102	11,5
3	162	18,3
4	210	23,7
5	162	18,3
Non so	162	18,3
Non ha risposto	15	1,7
Totale	885	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,41	

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

	valori assoluti	val. %
1	16	1,8
2	23	2,6
3	55	6,2
4	56	6,3
5	41	4,6
Non so	568	64,2
Non ha risposto	126	14,2
Totale	885	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,43	

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

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	226	7,6
1-5 volte	251	8,4
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	1.457	49,0
Mai, non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio	1.026	34,5
Non ha risposto	12	0,4
Totale	2.972	100

5.2.2 Come ha imparato ad usarlo?

(è possibile indicare più risposte)

	valori assoluti	val. %
Autodidatta	281	57,5
Da un collega / amico	97	19,8
Con assistenza individuale di personale della biblioteca	80	16,4
Tramite un corso all'utenza	35	7,2
Non ha risposto	11	2,2

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

5.2.3.1 Facilità di accesso e di consultazione

	valori assoluti	val. %
1	12	2,5
2	41	8,4
3	113	23,1
4	170	34,8
5	136	27,8
Non so	2	0,4
Non ha risposto	15	3,1
Totale	489	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,80	

5.2.3.2 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	valori assoluti	val. %
1	44	9,0
2	44	9,0
3	80	16,4
4	86	17,6
5	113	23,1
Non so	106	21,7
Non ha risposto	16	3,3
Totale	489	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,49	

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

	valori assoluti	val. %
1	11	2,2
2	7	1,4
3	36	7,4
4	35	7,2
5	35	7,2
Non so	295	60,3
Non ha risposto	70	14,3
Totale	489	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,61	

6. USO E VALUTAZIONI DI ALTRI SERVIZI

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

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	541	18,2
1-5 volte	696	23,4
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del sito	1.008	33,9
Mai, il servizio non viene offerto/non so se esiste	715	24,1
Non ha risposto	12	0,4
Totale	2.972	100

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

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

	valori assoluti	val. %
1	16	1,3
2	71	5,7
3	378	30,3
4	526	42,1
5	197	15,8
Non so	43	3,4
Non ha risposto	18	1,4
Totale	1.249	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,69	

6.1.2.2 Chiarezza del sito web della biblioteca

	valori assoluti	val. %
1	20	1,6
2	89	7,1
3	359	28,7
4	521	41,7
5	202	16,2
Non so	40	3,2
Non ha risposto	18	1,4
Totale	1.249	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,67	

6.1.2.3 Aggiornamento del sito web della biblioteca

	valori assoluti	val. %
1	24	1,9
2	90	7,2
3	331	26,5
4	394	31,5
5	141	11,3
Non so	250	20,0
Non ha risposto	19	1,5
Totale	1.249	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,55	

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

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	55	1,9
1-5 volte	99	3,3
Mai	2.788	93,8
Non ha risposto	30	1,0
Totale	2.972	100

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

6.2.2.1 Tempestività di risposta alle richieste via e-mail

	valori assoluti	val. %
1	5	2,7
2	7	3,8
3	18	9,8
4	31	16,8
5	82	44,6
Non so	8	4,3
Non ha risposto	33	17,9
Totale	184	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,24	

6.2.2.2 Esaustività / utilità della risposta

	valori assoluti	val. %
1	5	2,7
2	3	1,6
3	18	9,8
4	36	19,6
5	83	45,1
Non so	6	3,3
Non ha risposto	33	17,9
Totale	184	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,30	

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

	valori assoluti	val. %
Più di 5 volte	717	24,1
1-5 volte	644	21,7
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	1.174	39,5
Mai, il servizio non viene offerto/non so se esiste	405	13,6
Non ha risposto	32	1,1
Totale	2.972	100

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

6.3.2.1 Organizzazione del servizio di fotocopiatrice o di altri servizi di riproduzione

	valori assoluti	val. %
1	124	8,9
2	202	14,5
3	402	28,9
4	414	29,7
5	228	16,4
Non so	8	0,6
Non ha risposto	15	1,1
Totale	1.393	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,31	

6.3.2.2 Tariffe del servizio di fotocopiatrice o di altri servizi di riproduzione

	valori assoluti	val. %
1	208	14,9
2	275	19,7
3	402	28,9
4	256	18,4
5	171	12,3
Non so	63	4,5
Non ha risposto	18	1,3
Totale	1.393	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	2,93	

7. FATTORI DI QUALITÀ DELLE BIBLIOTECHE

7.1 Indichi tra tutti gli aspetti sotto elencati i tre che a suo parere determinano maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria

(è possibile indicare più risposte)

	valori assoluti	val. %
Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico	1.603	53,9
Orario di apertura/chiusura	1.254	42,2
Disponibilità dei libri di testo	1.152	38,8
Numero di posti a sedere	1.015	34,2
Presenza del servizio di prestito	925	31,1
Personale competente e disponibile	816	27,5
Qualità degli ambienti di lettura	738	24,8
Presenza del servizio di fotocopiatura / riproduzione	480	16,2
Possibilità di consultare risorse elettroniche	470	15,8
Numero di postazioni per l'accesso ad internet	451	15,2
Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	310	10,4
Collocazione dei volumi a scaffale aperto	284	9,6
Servizio di prestito interbibliotecario / document delivery	175	5,9
Sito web della biblioteca	85	2,9
Altro	19	0,6

INDAGINE SULL'UTENZA DELLE BIBLIOTECHE DELL'UNIVERSITA' DI BOLOGNA

Elaborazioni per tipo di utente

(salvo diversa indicazione, i valori riportati nelle tabelle sono frequenze percentuali)

1. INFORMAZIONI GENERALI

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Università di Bologna, stessa sede della biblioteca	86,9	88,0	64,7	85,1
Università di Bologna, sede diversa da quella della biblioteca	12,9	11,8	4,7	11,2
Altro Ateneo	-	-	14,2	1,6
Nessun Ateneo	-	-	15,2	1,7
Non ha risposto	0,2	0,2	1,2	0,3
Totale	100	100	100	100
N	846	2.343	408	3.597

1.2.1 Anno di corso

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
I	50,1	7,1	-	18,5
II	49,9	8,2	-	19,2
III	-	29,0	-	21,3
IV	-	7,7	-	5,7
V	-	9,4	-	6,9
VI	-	1,3	-	1,0
Fuori corso	-	35,4	-	26,0
Non ha risposto	-	1,8	-	1,4
Totale	100	100	-	100
N	846	2.343	-	3.189

1.2.1.2 Tipo di corso di studio

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Laurea triennale	100	35,1	-	52,3
Laurea vecchio ordinamento	-	33,6	-	24,7
Laurea specialistica	-	27,7	-	20,3
Non ha risposto	-	3,6	-	2,7
Totale	100	100	-	100
N	846	2.343	-	3.189

1.2.1.3 Sta lavorando ad una tesi di laurea?

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Sì	0,5	30,0	-	22,2
No	96,6	65,6	-	73,8
Non ha risposto	3,0	4,4	-	4,0
Totale	100	100	-	100
N	846	2.343	-	3.189

1.2.1.4 Dove risiede durante il periodo delle lezioni?

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
In questo comune	72,2	71,7	-	71,8
In questa provincia	11,5	11,6	-	11,6
Fuori provincia	13,5	11,4	-	11,9
Non ha risposto	2,8	5,3	-	4,7
Totale	100	100	-	100
N	846	2.343	-	3.189

1.3 Sesso

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Maschi	45,6	47,2	47,3	46,9
Femmine	53,3	51,1	51,7	51,7
Non ha risposto	1,1	1,7	1,0	1,4
Totale	100	100	100	100
N	846	2.343	408	3.597

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Studiare materiale proprio	67,0	59,7	16,4	56,5
Consultare materiale della biblioteca	10,8	16,9	43,1	18,5
Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	12,5	16,2	23,3	16,1
Incontrare altre persone	13,8	13,8	8,6	13,2
Navigare in Internet	6,4	8,6	4,9	7,7
Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	2,6	5,3	20,8	6,4
Fotocopie	1,5	0,7	0,7	0,9
Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	0,5	0,5	2,5	0,7
Compilare il questionario	-	0,2	0,7	0,2
Altro	1,2	2,5	8,3	2,8

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
No	70,1	87,4	80,9	82,6
Sì	29,9	12,5	19,1	17,4
Non ha risposto	-	0,0	-	0,0
Totale	100	100	100	100
N	846	2.343	408	3.597

1.6 Indichi i due motivi per i quali più spesso si è recato in questa biblioteca negli ultimi sei mesi

(è possibile indicare più risposte)

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Studiare materiale proprio	83,3	72,5	18,8	68,7
Consultare materiale della biblioteca	26,0	37,8	64,2	38,4
Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	28,8	32,2	39,1	32,3
Incontrare altre persone	25,3	22,0	6,4	20,9
Navigare in Internet	14,8	16,2	4,2	14,6
Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	5,4	11,9	39,4	13,7
Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	1,2	0,5	14,5	2,2
Silenzio	0,3	0,9	-	0,7
Fotocopie	1,5	0,4	-	0,6
Altro	1,0	1,8	7,3	2,2

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Quasi tutti i giorni	30,5	33,6	28,5	32,4
Almeno una volta a settimana	41,3	40,8	36,4	40,4
Meno di una volta a settimana	27,3	24,2	31,8	25,7
Mai	0,5	1,0	2,7	1,1
Non ha risposto	0,3	0,4	0,6	0,4
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Altre biblioteche di questa sede di questo Ateneo	100	100	100	100
- No	60,4	53,4	47,5	54,4
- Qualche volta	26,8	28,1	30,1	28,1
- Spesso	10,2	17,1	17,9	15,6
- Non ha risposto	2,6	1,4	4,4	2,0
Biblioteche di altre sedi di questo Ateneo	100	100	100	100
- No	75,5	70,6	65,2	71,2
- Qualche volta	17,4	19,7	20,6	19,2
- Spesso	4,1	7,5	8,8	6,9
- Non ha risposto	3,0	2,2	5,4	2,7
Altre biblioteche (non di questo Ateneo)	100	100	100	100
- No	53,7	53,4	45,1	52,5
- Qualche volta	32,5	30,6	31,4	31,2
- Spesso	11,5	13,6	18,9	13,7
- Non ha risposto	2,4	2,3	4,7	2,6

2. GIUDIZI SU ASPETTI STRUTTURALI DELLA BIBLIOTECA

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	0,5	2,2	3,0	2,0
2	3,2	6,8	4,5	5,9
3	30,9	28,6	25,8	28,7
4	49,9	49,1	28,2	46,9
5	14,3	12,0	37,6	15,3
Non so	0,7	0,4	0,6	0,5
Non ha risposto	0,5	0,8	0,3	0,7
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,75	3,62	3,94	3,68

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

2.2.1 Orario di apertura

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	3,0	3,9	6,4	4,0
2	8,9	9,1	7,9	9,0
3	18,5	20,2	14,8	19,2
4	30,9	33,3	32,1	32,7
5	32,4	30,0	36,1	31,1
Non so	6,1	3,3	2,1	3,7
Non ha risposto	0,2	0,3	0,6	0,3
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,86	3,79	3,86	3,81

2.2.2 Numero di posti a sedere

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	3,9	5,4	3,6	4,9
2	19,2	17,9	7,9	17,0
3	32,7	29,2	29,4	29,9
4	27,5	28,8	24,5	28,1
5	13,0	14,7	21,2	15,1
Non so	3,4	3,7	12,4	4,6
Non ha risposto	0,3	0,2	0,9	0,3
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,27	3,31	3,60	3,33

2.2.3 Comfort dei posti di lettura

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	2,2	4,9	3,9	4,2
2	12,0	14,0	11,5	13,3
3	35,1	31,7	24,5	31,6
4	34,9	32,0	31,5	32,5
5	12,3	13,3	16,7	13,5
Non so	3,2	3,9	10,9	4,5
Non ha risposto	0,3	0,3	0,9	0,4
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,45	3,36	3,52	3,40

2.2.4 Silenziosità della sala di lettura

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	6,9	12,0	11,5	10,9
2	15,5	17,4	14,2	16,7
3	28,7	28,1	20,0	27,3
4	31,2	26,6	24,5	27,3
5	15,0	12,1	20,6	13,6
Non so	2,4	3,4	7,9	3,7
Non ha risposto	0,3	0,5	1,2	0,5
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,33	3,10	3,31	3,17

2.2.5 Segnaletica interna alla biblioteca

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	5,2	6,0	6,1	5,9
2	10,5	12,2	9,7	11,6
3	29,8	27,2	24,8	27,5
4	28,2	29,9	25,8	29,1
5	14,8	13,5	19,1	14,4
Non so	10,8	10,4	13,0	10,8
Non ha risposto	0,7	0,6	1,5	0,7
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,42	3,37	3,49	3,39

2.2.6 Numero di postazioni informatiche

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	15,2	22,0	14,5	19,8
2	27,0	27,5	23,0	26,9
3	26,1	22,8	18,5	23,0
4	12,3	14,1	17,3	14,1
5	4,6	4,2	11,5	5,1
Non so	14,5	8,7	13,3	10,4
Non ha risposto	0,3	0,7	1,8	0,7
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	2,58	2,46	2,86	2,52

2.2.7 Illuminazione degli ambienti

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	1,2	3,4	3,6	3,0
2	4,7	10,9	8,8	9,5
3	18,7	22,6	20,0	21,6
4	44,0	36,9	35,8	38,2
5	29,3	24,5	26,4	25,6
Non so	1,3	1,2	3,9	1,5
Non ha risposto	0,7	0,5	1,5	0,6
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,98	3,69	3,77	3,76

2.2.8 Qualità delle attrezzature informatiche

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	11,8	15,9	11,2	14,6
2	15,5	18,4	14,5	17,4
3	24,3	24,1	22,4	23,9
4	19,1	20,0	21,5	20,0
5	5,7	7,1	15,5	7,7
Non so	22,8	13,9	13,6	15,6
Non ha risposto	0,8	0,7	1,2	0,8
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	2,89	2,81	3,18	2,87

2.2.9 Pulizia degli ambienti

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	0,8	3,5	5,5	3,2
2	4,7	9,4	10,6	8,6
3	22,4	24,6	21,8	23,9
4	43,2	37,8	32,4	38,3
5	26,6	22,5	25,5	23,7
Non so	2,0	1,5	3,0	1,8
Non ha risposto	0,2	0,7	1,2	0,6
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,92	3,68	3,65	3,73

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	2,9	8,0	7,0	6,8
2	6,6	12,1	12,1	11,0
3	13,8	15,3	15,2	15,0
4	11,0	11,2	12,1	11,3
5	5,7	4,9	7,9	5,4
Non so	59,4	47,9	44,2	49,8
Non ha risposto	0,7	0,6	1,5	0,7
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,25	2,87	3,03	2,95

2.2.11 Sicurezza (da malintenzionati)

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	3,2	5,3	5,2	4,8
2	3,4	7,3	6,4	6,4
3	14,5	17,9	17,6	17,2
4	27,0	27,0	26,7	27,0
5	36,4	30,9	27,9	31,7
Non so	15,2	11,1	15,5	12,4
Non ha risposto	0,3	0,5	0,9	0,5
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,07	3,80	3,79	3,85

2.2.12 Accessibilità e condizioni dei servizi igienici

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	5,9	12,8	13,0	11,4
2	12,1	16,3	14,8	15,3
3	23,9	27,0	19,7	25,6
4	27,3	24,5	19,4	24,5
5	15,3	10,8	14,2	12,1
Non so	15,0	8,0	17,3	10,4
Non ha risposto	0,3	0,5	1,5	0,6
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,40	3,05	3,09	3,12

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

2.3.1 Cortesia e disponibilità a fornire informazioni

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	4,0	7,4	8,8	6,9
2	6,7	8,1	9,4	8,0
3	18,9	21,0	17,3	20,2
4	31,9	31,5	17,6	30,0
5	22,3	23,0	45,5	25,3
Non so	16,0	8,5	1,5	9,3
Non ha risposto	0,2	0,4	-	0,3
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,73	3,60	3,83	3,65

2.3.2 Competenza professionale

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	2,4	5,5	5,5	4,9
2	6,2	7,0	10,0	7,2
3	20,2	24,3	20,0	23,0
4	30,4	29,5	19,4	28,6
5	15,0	18,6	40,9	20,4
Non so	25,6	14,5	4,2	15,6
Non ha risposto	0,2	0,5	-	0,4
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,67	3,57	3,84	3,62

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

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

3.1.1 Qualità e quantità del materiale bibliografico

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	0,8	1,6	1,2	1,4
2	4,9	4,6	3,6	4,5
3	19,4	18,9	12,1	18,3
4	30,7	37,0	41,8	36,3
5	11,5	19,1	37,6	19,7
Non so	31,9	18,3	3,6	19,4
Non ha risposto	0,8	0,5	-	0,5
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,70	3,83	4,15	3,85

3.1.2 Aggiornamento del materiale bibliografico

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	0,3	1,8	1,8	1,5
2	6,1	6,7	4,8	6,4
3	17,9	21,7	12,7	20,0
4	22,4	28,8	40,9	28,9
5	5,1	12,0	30,6	12,7
Non so	47,4	28,3	8,8	29,9
Non ha risposto	0,8	0,7	0,3	0,7
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,50	3,60	4,03	3,65

3.1.3 Disponibilità di più copie dei libri di testo

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	4,4	7,5	5,2	6,6
2	12,1	19,0	13,3	17,0
3	26,1	25,4	28,8	25,9
4	13,7	18,4	22,4	17,9
5	4,4	5,5	12,7	6,1
Non so	38,4	23,6	16,1	25,7
Non ha risposto	0,8	0,7	1,5	0,8
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,03	2,94	3,29	3,00

3.1.4 Stato di conservazione del materiale bibliografico

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	0,5	2,4	3,0	2,1
2	5,4	8,1	9,1	7,7
3	23,4	26,7	23,3	25,7
4	28,2	34,2	37,9	33,4
5	10,3	10,3	22,1	11,6
Non so	31,4	17,5	4,2	18,8
Non ha risposto	0,8	0,7	0,3	0,7
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,62	3,51	3,70	3,56

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Sì	51,6	68,0	90,0	67,2
No	48,1	31,8	10,0	32,6
Non ha risposto	0,3	0,2	-	0,2
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

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

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	5,2	4,3	5,1	4,5
2	9,1	9,4	4,7	8,6
3	26,9	24,6	19,9	24,3
4	29,9	31,0	34,0	31,3
5	16,9	17,2	28,6	18,9
Non so	11,0	13,0	7,4	11,9
Non ha risposto	1,0	0,4	0,3	0,5
Totale	100	100	100	100
N	308	1.398	297	2.003
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,50	3,55	3,83	3,59

3.3.2 Tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	3,9	4,2	9,1	4,9
2	12,3	13,2	13,8	13,1
3	26,9	23,0	14,1	22,3
4	28,2	28,0	20,9	27,0
5	8,8	21,2	31,0	20,8
Non so	18,8	9,9	10,8	11,4
Non ha risposto	1,0	0,5	0,3	0,5
Totale	100	100	100	100
N	308	1.398	297	2.003
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,32	3,55	3,57	3,52

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Sì	48,6	61,0	69,7	59,5
No	4,9	9,2	8,8	8,3
Non li conosco	45,5	28,7	19,1	31,0
Non ha risposto	1,0	1,0	2,4	1,2
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Sì	64,9	82,9	89,1	80,0
No	11,6	6,6	4,8	7,4
Non so	22,6	9,9	5,2	11,9
Non ha risposto	0,8	0,6	0,9	0,7
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Sì	60,5	71,1	72,1	69,5
No	38,2	28,2	26,9	29,6
Non ha risposto	1,3	0,8	1,0	0,9
Totale	100	100	100	100
N	390	1.711	297	2.398

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

3.7.1 Procedure del prestito (modalità di richiesta e restituzione)

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	1,2	2,6	4,6	2,7
2	7,5	7,5	5,5	7,2
3	23,7	24,1	19,4	23,4
4	41,9	40,0	26,7	38,6
5	22,8	24,2	41,9	26,3
Non so	0,8	0,3	-	0,4
Non ha risposto	2,1	1,2	1,8	1,4
Totale	100	100	100	100
N	241	1.229	217	1.687
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,80	3,77	3,98	3,80

3.7.2 Numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	3,3	5,0	4,6	4,7
2	12,9	12,4	10,1	12,2
3	22,4	25,5	17,1	23,9
4	26,6	28,4	24,0	27,6
5	12,9	12,6	33,6	15,4
Non so	19,9	14,8	8,8	14,8
Non ha risposto	2,1	1,3	1,8	1,5
Totale	100	100	100	100
N	241	1.229	217	1.687
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,42	3,37	3,80	3,44

3.7.3 Durata del prestito

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	7,1	7,9	7,8	7,8
2	11,6	15,4	9,7	14,1
3	25,7	23,8	18,4	23,4
4	33,6	31,7	23,5	30,9
5	19,1	18,4	38,2	21,0
Non so	0,8	1,6	0,5	1,4
Non ha risposto	2,1	1,2	1,8	1,4
Totale	100	100	100	100
N	241	1.229	217	1.687
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,47	3,38	3,76	3,45

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Più di 5 volte	3,0	6,1	7,6	5,7
1-5 volte	9,6	13,9	17,3	13,4
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	42,3	46,1	60,3	46,9
Mai, il servizio non viene offerto/non so se esiste	43,7	32,5	12,4	32,5
Non ha risposto	1,3	1,4	2,4	1,5
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

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

3.8.2.1 Procedure del prestito interbibliotecario

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	2,4	3,4	-	2,8
2	1,2	6,8	5,6	5,9
3	31,3	33,8	16,7	30,9
4	28,9	32,0	26,7	30,8
5	21,7	14,2	43,3	19,5
Non so	4,8	3,9	1,1	3,6
Non ha risposto	9,6	5,9	6,7	6,5
Totale	100	100	100	100
N	83	438	90	611
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,77	3,52	4,17	3,65

3.8.2.2 Tariffe del prestito interbibliotecario

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	-	4,6	-	3,3
2	8,4	6,8	3,3	6,5
3	21,7	21,5	12,2	20,1
4	13,3	11,6	13,3	12,1
5	30,1	25,8	35,6	27,8
Non so	16,9	22,8	28,9	22,9
Non ha risposto	9,6	6,8	6,7	7,2
Totale	100	100	100	100
N	83	438	90	611
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,89	3,67	4,26	3,78

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Più di 5 volte	0,3	1,1	13,3	2,3
1-5 volte	1,2	4,6	20,6	5,7
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	24,6	36,4	37,3	34,1
Mai, il servizio non viene offerto/non so se esiste	72,7	56,8	27,0	56,6
Non ha risposto	1,2	1,2	1,8	1,2
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

3.9.2 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti:
3.9.2.1 Procedure del document delivery

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	6,3	2,8	0,8	2,2
2	12,5	5,7	-	3,6
3	6,3	29,1	6,8	18,2
4	18,8	27,0	26,3	26,2
5	12,5	15,6	60,2	34,5
Non so	-	4,3	-	2,2
Non ha risposto	43,8	15,6	5,9	13,1
Totale	100	100	100	100
N	16	141	118	275
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,33	3,58	4,54	4,03

3.9.2.2 Tariffe del document delivery

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	6,3	6,4	-	3,6
2	6,3	6,4	1,7	4,4
3	12,5	24,1	13,6	18,9
4	6,3	13,5	17,8	14,9
5	12,5	18,4	35,6	25,5
Non so	12,5	15,6	22,0	18,2
Non ha risposto	43,8	15,6	9,3	14,5
Totale	100	100	100	100
N	16	141	118	275
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,29	3,45	4,27	3,81

4. USO E VALUTAZIONE DEI CATALOGHI

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Più di 5 volte	3,4	7,3	21,2	8,1
1-5 volte	14,0	16,0	26,7	16,8
Mai, ma il catalogo cartaceo esiste	55,8	58,0	47,3	56,4
Mai, il catalogo cartaceo non esiste	26,0	18,2	4,2	18,2
Non ha risposto	0,8	0,5	0,6	0,6
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Più di 5 volte	24,3	36,4	68,5	37,5
1-5 volte	28,0	23,6	15,8	23,6
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	30,4	26,4	12,7	25,6
Mai, non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio	16,5	13,2	2,7	12,7
Non ha risposto	0,8	0,5	0,3	0,5
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

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

4.2.2.1 Facilità di consultazione del catalogo elettronico su web

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	2,5	1,9	1,4	1,9
2	6,7	5,6	3,9	5,6
3	21,6	20,7	15,8	20,1
4	33,3	37,9	35,5	36,8
5	33,3	31,7	42,7	33,7
Non so	1,0	1,1	-	0,9
Non ha risposto	1,6	1,0	0,7	1,0
Totale	100	100	100	100
N	315	1.239	279	1.833
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,91	3,94	4,15	3,97

4.2.2.2 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	6,0	9,2	9,0	8,6
2	9,5	11,6	9,3	10,9
3	22,9	19,3	10,8	18,6
4	24,4	21,3	19,0	21,5
5	12,4	15,3	35,1	17,8
Non so	23,2	22,3	15,4	21,4
Non ha risposto	1,6	1,0	1,4	1,1
Totale	100	100	100	100
N	315	1.239	279	1.833
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,37	3,29	3,75	3,37

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	0,6	1,9	1,8	1,7
2	0,3	1,7	1,1	1,4
3	5,4	5,6	5,7	5,6
4	4,8	4,9	7,2	5,2
5	2,9	2,7	10,4	3,9
Non so	67,0	70,0	60,9	68,1
Non ha risposto	19,0	13,2	12,9	14,2
Totale	100	100	100	100
N	315	1.239	279	1.833
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,64	3,28	3,89	3,46

5. USO E VALUTAZIONE DI RISORSE ELETTRONICHE

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Più di 5 volte	8,3	13,4	22,7	13,4
1-5 volte	14,0	17,0	13,6	16,0
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	34,6	34,2	45,5	35,5
Mai, non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio	42,5	35,1	17,9	34,7
Non ha risposto	0,7	0,3	0,3	0,4
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Autodidatta	62,5	59,7	62,0	60,5
Da un collega / amico	25,0	20,1	15,7	20,2
Con assistenza individuale di personale della biblioteca	10,3	16,7	19,8	16,2
Tramite un corso all'utenza	2,2	4,3	5,8	4,2

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

5.1.3.1 Facilità di accesso e di consultazione

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	1,5	2,2	1,7	2,0
2	4,4	7,8	9,9	7,6
3	25,7	29,0	14,9	26,6
4	42,6	41,6	37,2	41,1
5	22,8	17,8	35,5	21,0
Non so	-	0,2	-	0,1
Non ha risposto	2,9	1,4	0,8	1,6
Totale	100	100	100	100
N	136	628	121	885
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,83	3,66	3,96	3,73

5.1.3.2 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	6,6	8,8	6,6	8,1
2	7,4	12,4	11,6	11,5
3	27,2	17,8	10,7	18,3
4	23,5	25,2	16,5	23,7
5	9,6	16,4	38,0	18,3
Non so	22,8	18,0	14,9	18,3
Non ha risposto	2,9	1,4	1,7	1,7
Totale	100	100	100	100
N	136	628	121	885
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,30	3,35	3,81	3,41

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	2,2	1,8	1,7	1,8
2	0,7	3,0	2,5	2,6
3	1,5	7,5	5,0	6,2
4	6,6	6,1	7,4	6,3
5	1,5	4,0	11,6	4,6
Non so	64,0	65,0	60,3	64,2
Non ha risposto	23,5	12,7	11,6	14,2
Totale	100	100	100	100
N	136	628	121	885
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,35	3,34	3,88	3,43

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Più di 5 volte	1,3	7,0	22,7	7,6
1-5 volte	5,1	8,9	11,5	8,4
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	42,8	50,1	53,3	49,0
Mai, non ero neppure a conoscenza dell'esistenza del servizio	50,3	33,6	12,1	34,5
Non ha risposto	0,5	0,4	0,3	0,4
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Autodidatta	61,0	58,1	54,4	57,5
Da un collega / amico	26,8	19,5	18,4	19,8
Con assistenza individuale di personale della biblioteca	7,3	15,6	21,9	16,4
Tramite un corso all'utenza	-	7,8	7,9	7,2

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

5.2.3.1 Facilità di accesso e di consultazione

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	-	3,0	1,8	2,5
2	-	9,3	8,8	8,4
3	26,8	25,4	14,9	23,1
4	43,9	36,2	27,2	34,8
5	19,5	22,8	45,6	27,8
Non so	2,4	0,3	-	0,4
Non ha risposto	7,3	3,0	1,8	3,1
Totale	100	100	100	100
N	41	334	114	489
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,92	3,69	4,08	3,80

5.2.3.2 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	-	10,8	7,0	9,0
2	14,6	9,3	6,1	9,0
3	24,4	17,1	11,4	16,4
4	22,0	19,5	10,5	17,6
5	12,2	18,6	40,4	23,1
Non so	19,5	21,9	21,9	21,7
Non ha risposto	7,3	3,0	2,6	3,3
Totale	100	100	100	100
N	41	334	114	489
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,43	3,34	3,94	3,49

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	-	2,7	1,8	2,2
2	-	1,8	0,9	1,4
3	4,9	9,6	1,8	7,4
4	-	8,1	7,0	7,2
5	4,9	4,2	16,7	7,2
Non so	65,9	60,5	57,9	60,3
Non ha risposto	24,4	13,2	14,0	14,3
Totale	100	100	100	100
N	41	334	114	489
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,00	3,35	4,28	3,61

6. USO E VALUTAZIONI DI ALTRI SERVIZI

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Più di 5 volte	8,9	17,7	37,9	18,2
1-5 volte	21,2	24,2	22,7	23,4
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del sito	41,1	33,4	24,2	33,9
Mai, il servizio non viene offerto/non so se esiste	28,3	24,3	14,8	24,1
Non ha risposto	0,3	0,4	0,3	0,4
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

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

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	-	1,5	1,5	1,3
2	7,2	6,3	1,5	5,7
3	24,9	33,6	20,9	30,3
4	48,1	41,9	37,8	42,1
5	13,8	12,1	33,3	15,8
Non so	3,9	3,2	4,0	3,4
Non ha risposto	2,2	1,4	1,0	1,4
Totale	100	100	100	100
N	181	867	201	1.249
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,73	3,59	4,05	3,69

6.1.2.2 Chiarezza del sito web della biblioteca

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	1,1	1,6	2,0	1,6
2	6,6	8,0	4,0	7,1
3	24,3	31,3	21,9	28,7
4	48,6	42,1	33,8	41,7
5	13,8	12,7	33,3	16,2
Non so	3,3	3,0	4,0	3,2
Non ha risposto	2,2	1,4	1,0	1,4
Totale	100	100	100	100
N	181	867	201	1.249
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,71	3,59	3,97	3,67

6.1.2.3 Aggiornamento del sito web della biblioteca

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	0,6	2,2	2,0	1,9
2	4,4	8,4	4,5	7,2
3	25,4	28,5	18,9	26,5
4	32,6	30,9	33,3	31,5
5	6,6	8,3	28,4	11,3
Non so	28,2	20,3	11,4	20,0
Non ha risposto	2,2	1,4	1,5	1,5
Totale	100	100	100	100
N	181	867	201	1.249
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,58	3,44	3,94	3,55

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Più di 5 volte	0,3	0,7	11,8	1,9
1-5 volte	0,8	2,4	13,3	3,3
Mai	97,3	96,0	73,6	93,8
Non ha risposto	1,5	0,8	1,2	1,0
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

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

6.2.2.1 Tempestività di risposta alle richieste via e-mail

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	12,5	1,2	2,3	2,7
2	6,3	4,9	2,3	3,8
3	-	19,8	2,3	9,8
4	-	28,4	9,2	16,8
5	25,0	16,0	74,7	44,6
Non so	-	7,4	2,3	4,3
Non ha risposto	56,3	22,2	6,9	17,9
Totale	100	100	100	100
N	16	81	87	184
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,43	3,75	4,67	4,24

6.2.2.2 Esaustività / utilità della risposta

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	12,5	1,2	2,3	2,7
2	-	3,7	-	1,6
3	6,3	17,3	3,4	9,8
4	-	32,1	11,5	19,6
5	25,0	17,3	74,7	45,1
Non so	-	6,2	1,1	3,3
Non ha risposto	56,3	22,2	6,9	17,9
Totale	100	100	100	100
N	16	81	87	184
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,57	3,84	4,70	4,30

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Più di 5 volte	11,8	24,3	45,5	24,1
1-5 volte	17,9	22,8	21,2	21,7
Mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	47,2	39,1	27,9	39,5
Mai, il servizio non viene offerto/non so se esiste	21,6	12,8	4,2	13,6
Non ha risposto	1,5	0,9	1,2	1,1
Totale	100	100	100	100
N	593	2.049	330	2.972

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

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	5,4	9,5	9,4	8,9
2	16,8	14,8	11,2	14,5
3	27,0	31,5	18,8	28,9
4	34,1	29,6	26,8	29,7
5	14,1	13,1	32,6	16,4
Non so	-	0,6	0,9	0,6
Non ha risposto	2,7	0,9	0,4	1,1
Totale	100	100	100	100
N	185	984	224	1.393
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,36	3,22	3,63	3,31

6.3.2.2 Tariffe del servizio di fotocopiatrice o di altri servizi di riproduzione

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
1	14,6	16,9	6,7	14,9
2	23,2	21,3	9,8	19,7
3	34,6	29,8	20,1	28,9
4	16,8	19,0	17,0	18,4
5	6,5	9,2	30,4	12,3
Non so	1,1	2,7	15,2	4,5
Non ha risposto	3,2	1,0	0,9	1,3
Totale	100	100	100	100
N	185	984	224	1.393
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	2,76	2,82	3,65	2,93

7. FATTORI DI QUALITÀ DELLE BIBLIOTECHE

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

	iscritti al I e II anno corsi triennali Bologna	altri studenti Bologna	altri utenti	Totale
Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico	50,4	52,6	68,8	53,9
Orario di apertura/chiusura	38,4	43,3	42,1	42,2
Disponibilità dei libri di testo	43,0	39,2	28,2	38,8
Numero di posti a sedere	41,8	35,5	11,8	34,2
Presenza del servizio di prestito	29,0	32,3	27,6	31,1
Personale competente e disponibile	26,3	24,5	48,2	27,5
Qualità degli ambienti di lettura	30,5	24,9	13,9	24,8
Presenza del servizio di fotocopiatrice / riproduzione	16,9	15,2	20,9	16,2
Possibilità di consultare risorse elettroniche	14,8	14,9	23,0	15,8
Numero di postazioni per l'accesso ad internet	15,3	16,1	9,1	15,2
Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	6,9	10,5	16,4	10,4
Collocazione dei volumi a scaffale aperto	7,9	9,4	13,3	9,6
Servizio di prestito interbibliotecario / document delivery	5,9	4,6	13,6	5,9
Sito web della biblioteca	2,4	2,5	6,1	2,9
Altro	0,5	0,8	-	0,6

Presentazione grafica

Obiettivi conoscitivi

- ▶ caratteristiche dell'utenze delle biblioteche universitarie
- ▶ conoscenza e uso dei servizi bibliotecari
- ▶ percezione della qualità delle strutture e dei servizi
- ▶ suggerimenti, opportunità di intervento

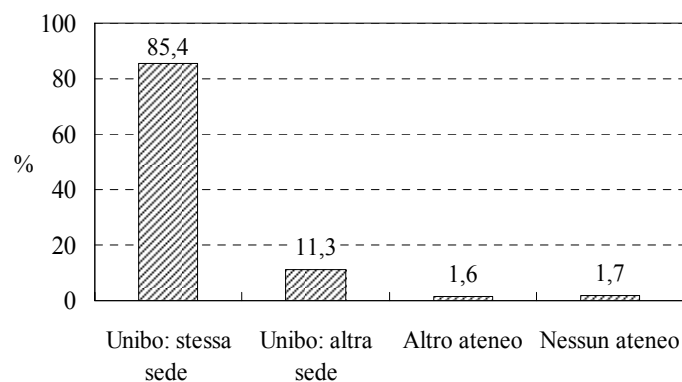
Metodo

- ▶ questionario strutturato (\approx 40 domande)
- ▶ somministrazione da parte di intervistatori addestrati
- ▶ periodo di rilevazione: novembre 2004
- ▶ 12 biblioteche universitarie
- ▶ 3.597 questionari raccolti

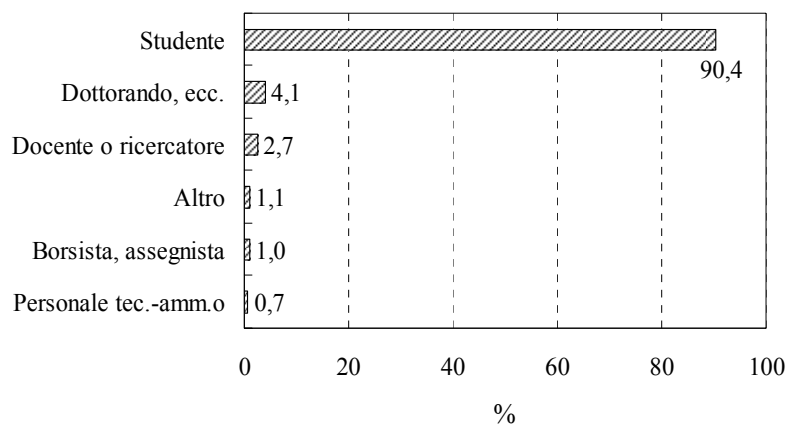
Biblioteche

- ▶ Ercolani (Veterinaria)
- ▶ Bigiavi (Economia)
- ▶ Chimica industriale
- ▶ Discipline umanistiche
- ▶ Biomedica
- ▶ Goidanich (Agraria)
- ▶ Dore (Ingegneria)
- ▶ Clinica
- ▶ Sc. giuridiche "Cicu"
- ▶ Matematica
- ▶ Biologia evol. sper.
- ▶ Lingue e letterature

Provenienza degli utenti



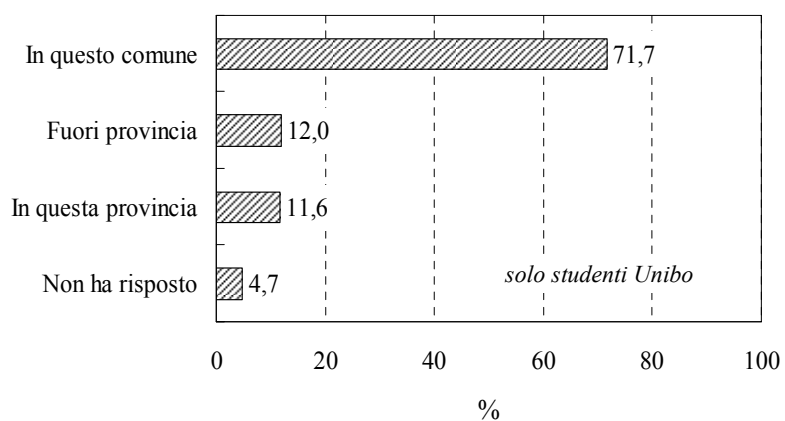
Tipo di utenti



Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

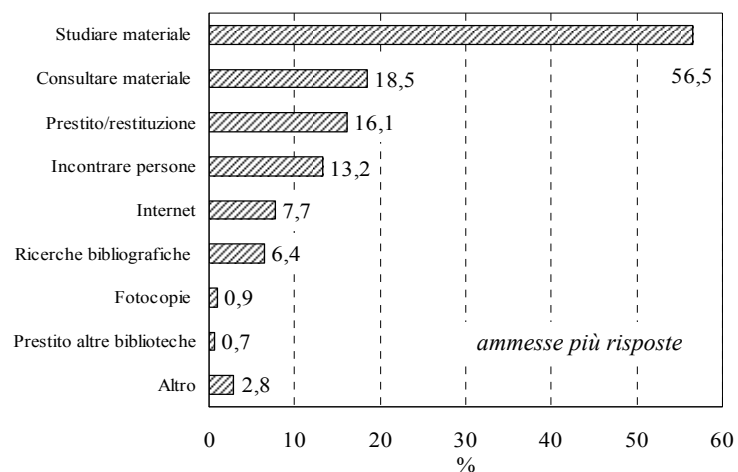
Residenza nel periodo delle lezioni



Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

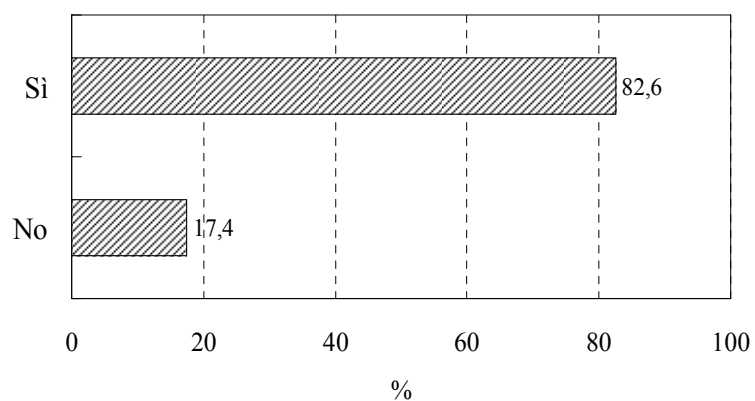
Motivi dell'uso della biblioteca (oggi)



Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

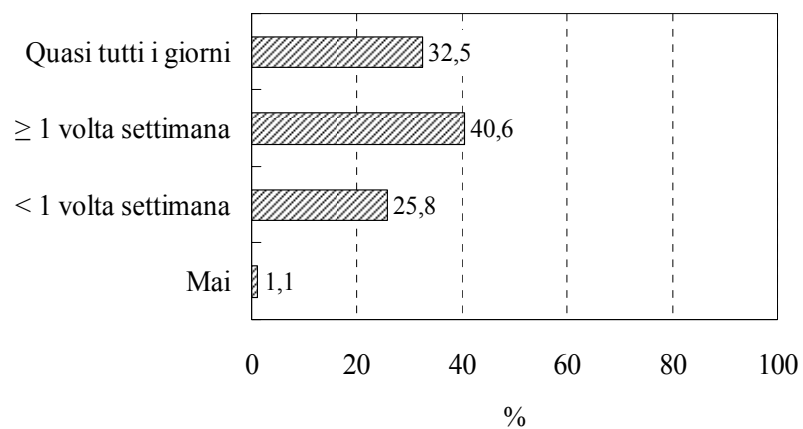
Precedente frequenza della biblioteca



Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

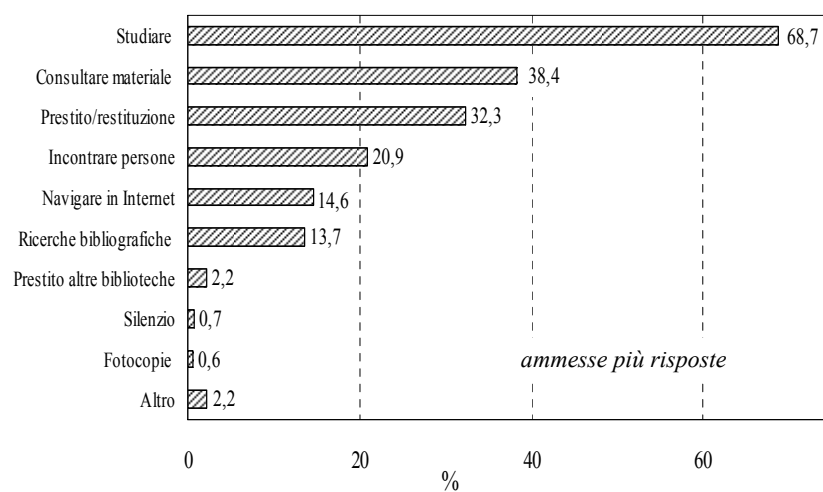
Frequenza della biblioteca negli ultimi 6 mesi



Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Motivi dell'uso della biblioteca (ultimi 6 mesi)

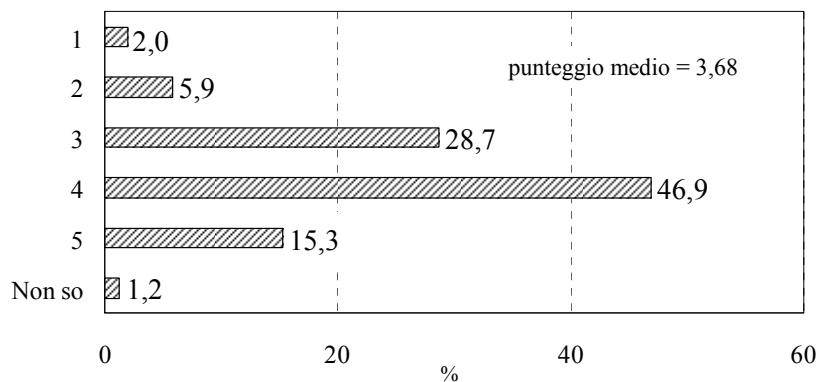


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Grado di soddisfazione complessiva (scala 1-5)

1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto

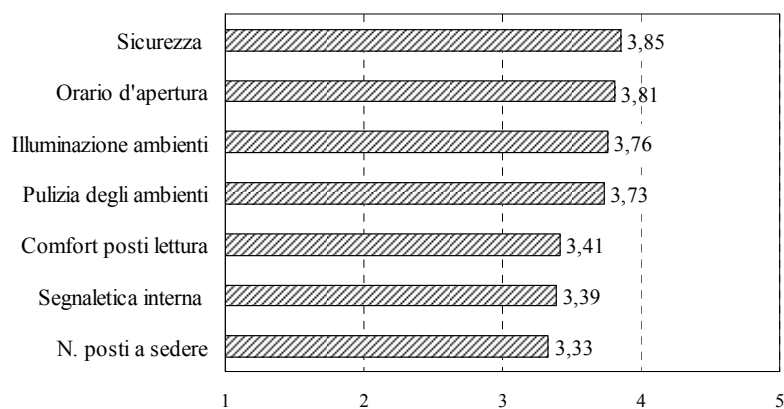


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Soddisfazione: aspetti logistici, comodità d'uso

1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto (valori medi)

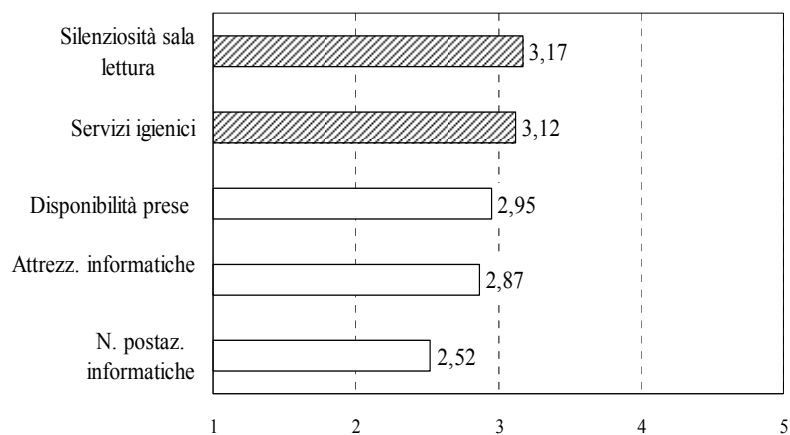


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Soddisfazione: aspetti logistici, comodità d'uso

1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto (valori medi)

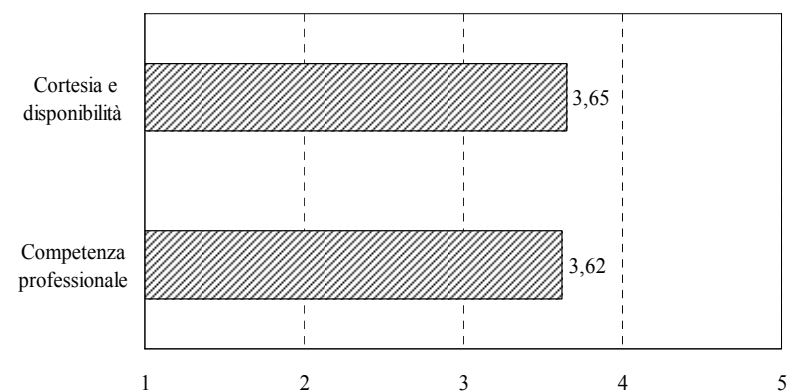


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Soddisfazione: personale

1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto (valori medi)

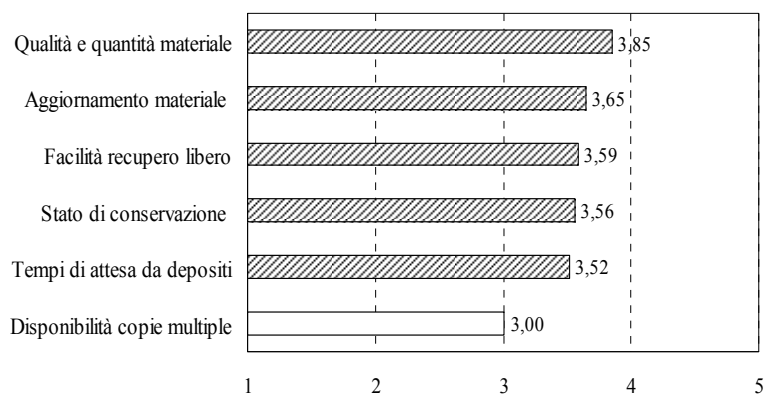


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Soddisfazione: patrimonio bibliografico e servizi di consultazione

1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto (valori medi)

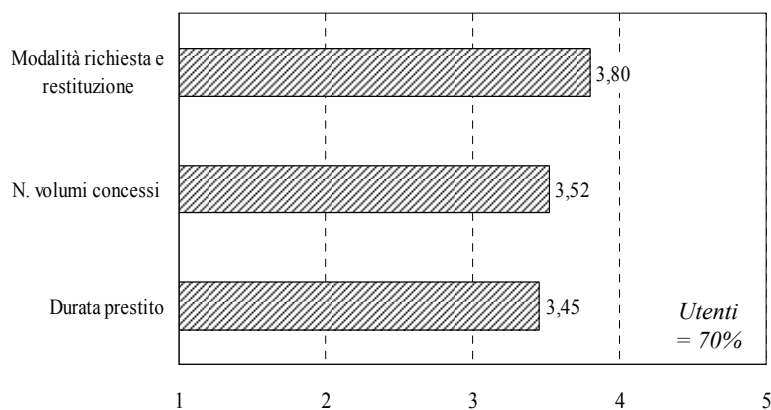


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Soddisfazione: prestito bibliotecario

1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto (valori medi)

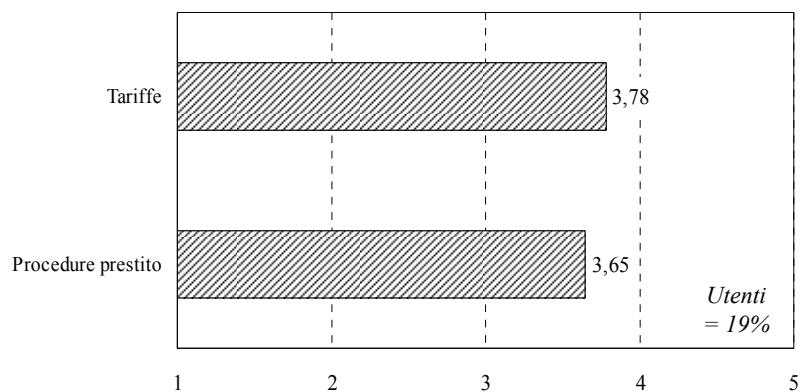


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Soddisfazione: prestito interbibliotecario

1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto (valori medi)

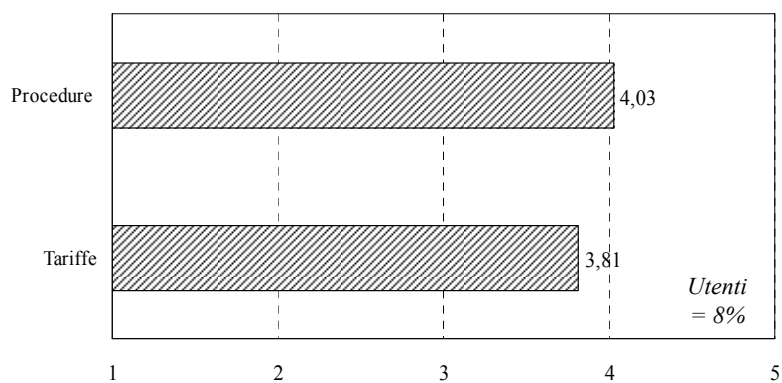


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Soddisfazione: *document delivery*

1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto (valori medi)

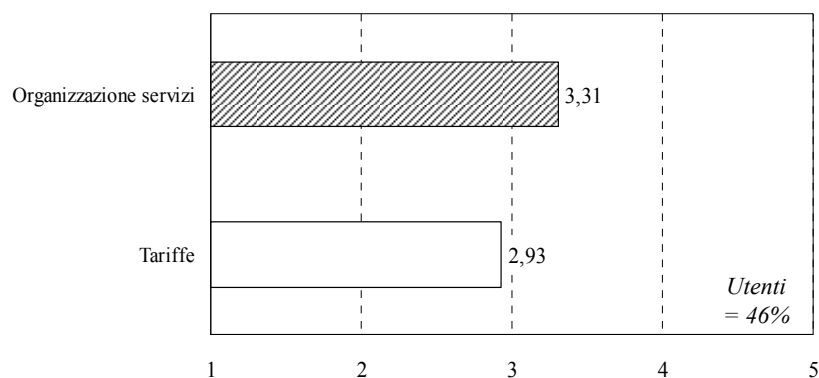


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Soddisfazione: fotocopiatura e riproduzione

1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto (valori medi)

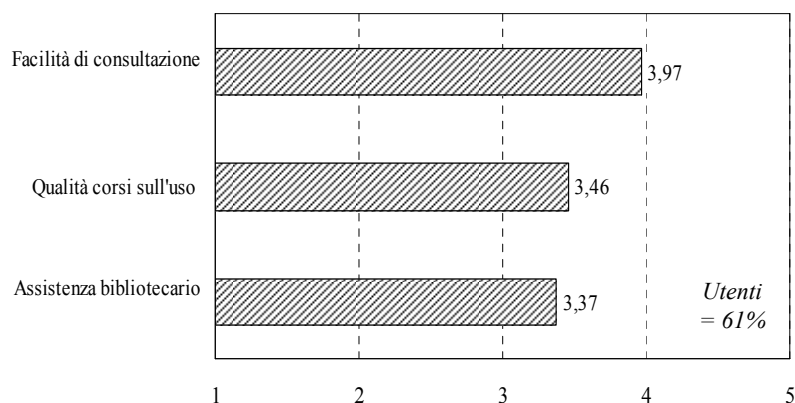


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Soddisfazione: catalogo elettronico su web

1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto (valori medi)

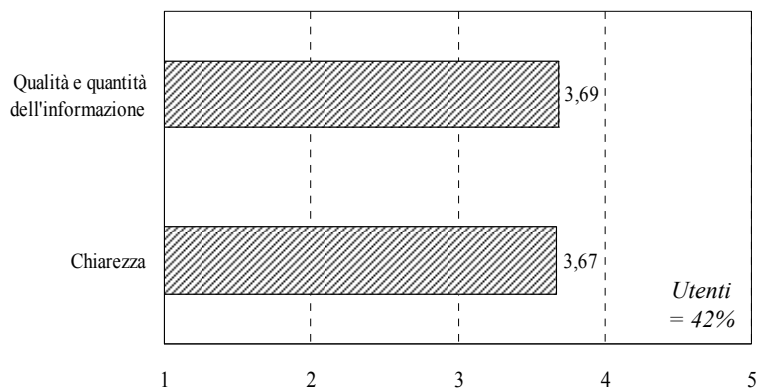


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Soddisfazione: sito web biblioteca

1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto (valori medi)

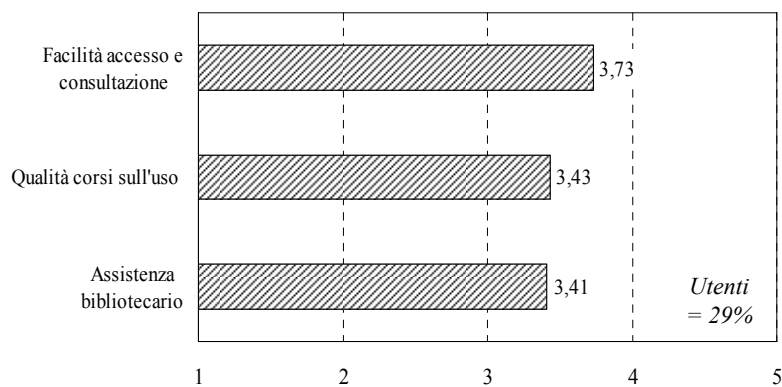


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Soddisfazione: consultazione basi dati

1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto (valori medi)

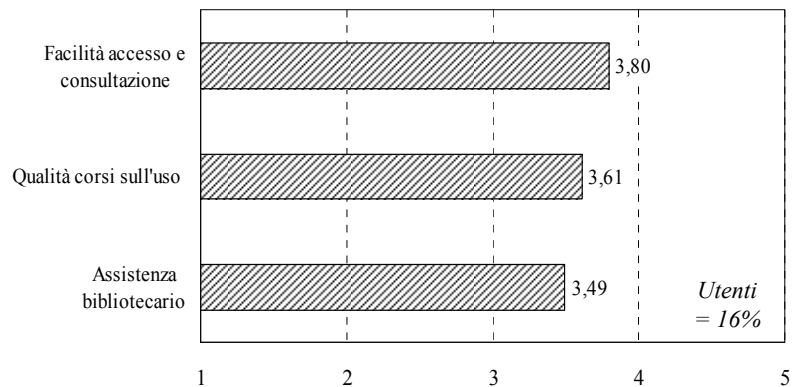


Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Soddisfazione: periodici elettronici

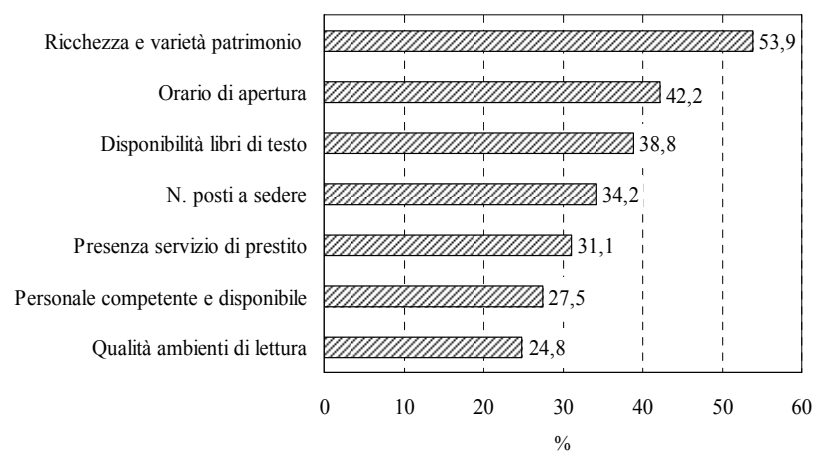
1 = molto insoddisfatto / 5 = molto soddisfatto (valori medi)



Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

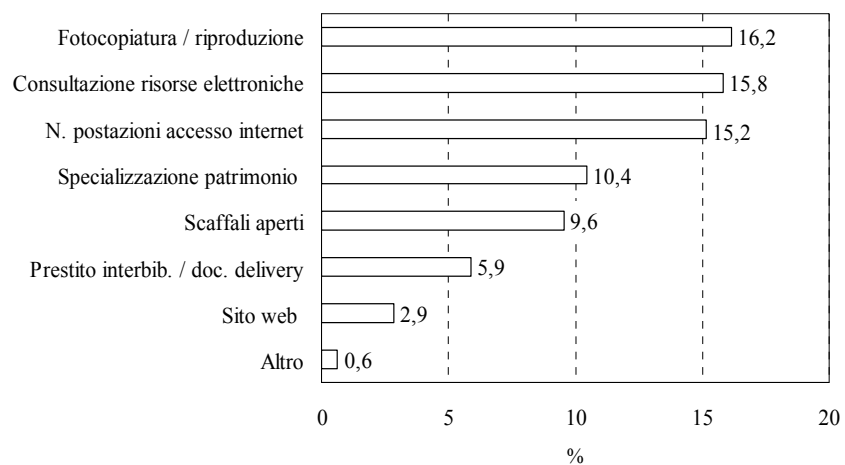
Fattori di qualità per biblioteche universitarie



Osservatorio Statistico

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

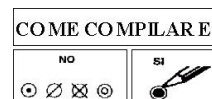
Fattori di qualità per biblioteche universitarie



Questionario di rilevazione



50442



OSSERVATORIO STATISTICO

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO

Indagine sulla soddisfazione dell'utenza delle biblioteche universitarie

ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

1. Informazioni generali

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

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

1.2 A quale delle seguenti categorie appartiene?

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

1.2.1 [solo studenti di questo Ateneo; altrimenti: -> Anno di corso 1° 2° 3° 4° in corso 5° in corso 6° in corso fuori corsoTipo di corso di studio laurea triennale laurea vecchio ordinamento laurea specialisticaSta lavorando ad una tesi di laurea? sì noDove risiede durante il periodo delle lezioni? in questo comune in questa provincia fuori provinciaDenominazione del corso di studio _____
-> 1.2.2 -> [solo docenti o ricercatori di questo Ateneo; altrimenti: ->
 ordinario associato ricercatore docente a contratto

A quale dipartimento afferisce? _____

A quale area disciplinare afferisce? _____
-> 1.2.3 -> [solo dottorandi, specializzandi, tirocinanti, borsisti, assegnisti di questo Ateneo; altrimenti: ->

A quale dipartimento afferisce? _____

A quale area disciplinare afferisce? _____
-> 1.3 Sesso maschio femmina

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

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

1.5 È la prima volta che entra in questa biblioteca?

 no sì -> e poi per Lei il questionario è finito

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

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

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

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

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

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

(se ha risposto "sì" alla domanda 1.5, il questionario per Lei è terminato)



2. Giudizi su aspetti strutturali della biblioteca

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

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> molto insoddisfatto ←—————→ molto soddisfatto </div>					non so
Servizio complessivo in questa biblioteca	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

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

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> molto insoddisfatto ←—————→ molto soddisfatto </div>					non so
orario di apertura	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
numero di posti a sedere	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
comfort dei posti di lettura	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
silenziosità della sala di lettura	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
segnaletica interna alla biblioteca	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
numero di postazioni informatiche	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
illuminazione degli ambienti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
qualità delle attrezzature informatiche	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
pulizia degli ambienti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
disponibilità di prese di corrente elettrica (per computer portatili)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
sicurezza (da malintenzionati)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
accessibilità e condizioni dei servizi igienici	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

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

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> molto insoddisfatto ←—————→ molto soddisfatto </div>					non so
cortesia e disponibilità a fornire informazioni	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
competenza professionale	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

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

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

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> molto insoddisfatto ←—————→ molto soddisfatto </div>					non so
qualità e quantità del materiale bibliografico	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
aggiornamento del materiale bibliografico	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
disponibilità di più copie dei libri di testo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
stato di conservazione del materiale bibliografico	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

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

sì -> no ->

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

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> molto insoddisfatto ←—————→ molto soddisfatto </div>					non so
facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili ai lettori	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>



50442

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

- sì no non li conosco

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

- sì -> no -> non so ->

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

- sì -> no ->

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



5. Uso e valutazione di risorse elettroniche

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

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

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

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

- tramite un corso all'utenza
 con assistenza individuale di personale della biblioteca

 da un collega / amico
 autodidatta

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

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

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

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

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

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

- tramite un corso all'utenza
 con assistenza individuale di personale della biblioteca

 da un collega / amico
 autodidatta

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

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

6. Uso e valutazione di altri servizi

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

- più di 5 volte ->
 mai, ma sono a conoscenza dell'esistenza del sito->

 1-5 volte ->
 mai, il servizio non viene offerto / non so se esiste ->

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

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



50442

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

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

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

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> molto insoddisfatto ← → molto soddisfatto non so </div>					
tempestività di risposta alle richieste via e-mail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
esaustività / utilità della risposta	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

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

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

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

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> molto insoddisfatto ← → molto soddisfatto non so </div>					
organizzazione del servizio di fotocopiatura o di altri servizi di riproduzione	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
tariffe del servizio di fotocopiatura o di altri servizi di riproduzione	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

7. Fattori di qualità delle biblioteche

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

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

7.2 Esprima eventuali suggerimenti e valutazioni relativamente a questa biblioteca:

Grazie per la collaborazione.

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