

Indagine qualitativa sui servizi bibliotecari:

uso, soddisfazione e promozione

Studenti – esiti

Rapporto di Ilaria Moroni

Campione reale - Studenti



Sedi della BdA:

- 12 Cen (6 facoltà)
- 6 Med (1 facoltà)
- 6 Sci (1 facoltà)

Livello di studi:

- 8 CdL Triennale
- 7 CdL Specialistica
- 6 CdL Ciclo Unico
- 3 Dottorandi

Altre specificazioni:

- 6 laureandi
- 1 tutor, 1 stud. coll.

Sesso:

- 12 M
- 12 F

STUDENTI intervistati					
N	SEDE	FACOLTA'	LIVELLO	ANNO	SESSO
1	Cen	Economia	Triennale	II anno	M
2	Cen	Economia	laureando - Triennale	III anno	F
3	Cen	Economia	laureando - Specialistica	1 FC	M
4	Cen	Giurisprudenza	Ciclo unico	IV anno	F
5	Cen	Giurisprudenza	Ciclo unico	4 FC	M
6	Cen	Giurisprudenza	dottorando	III anno	F
7	Cen	Psicologia	Specialistica	II anno	M
8	Cen	Psicologia	laureando - Specialistica	II anno	F
9	Cen	Scienze della Formazione	Triennale	III anno	F
10	Cen	Sociologia	Ciclo unico	I anno	F
11	Cen	Sociologia	laureando - Triennale	1 FC	F
12	Cen	Scienze statistiche	Triennale	I anno	M
13	Med	Medicina - Infermieristica	laureando - Triennale	III anno	F
14	Med	Medicina - Infermieristica	Specialistica	II anno	F
15	Med	Medicina - Infermieristica	laureando/tutor - Spec.	II anno	F
16	Med	Medicina - Med. e chir.	Ciclo unico	V anno	M
17	Med	Medicina - Med. e chir.	Ciclo unico	IV anno	M
18	Med	Medicina - Odontoiatria	stud. coll. - Ciclo unico	IV anno	M
19	Sci	MMFFNN - biologia	Triennale	1 FC	F
20	Sci	MMFFNN - biologia	Specialistica	II anno	F
21	Sci	MMFFNN - fisica	Triennale	III anno	M
22	Sci	MMFFNN - matematica	dottorando	II anno	M
23	Sci	MMFFNN - matematica	Specialistica	II anno	M
24	Sci	MMFFNN - sc. materiali	dottorando	II anno	M

Oggetto – Studenti [1]



Aree tematiche delle domande a **24 studenti**:

- 1) Livello (scala 1-4) e motivi dello scarso **utilizzo** di vari servizi bibliotecari
- 2) Grado (scala 1-4) e motivi della **soddisfazione** relativa a vari servizi bibliotecari
- 3) Proposte per incrementare la **comunicazione esterna**
- 4) **Valutazione** complessiva della BdA
- 5) **Suggerimenti** per migliorare servizi e risorse
- 6) Motivi per cui **si consiglierebbe** (o meno) ad un amico l'uso della BdA

Oggetto – Studenti [2]



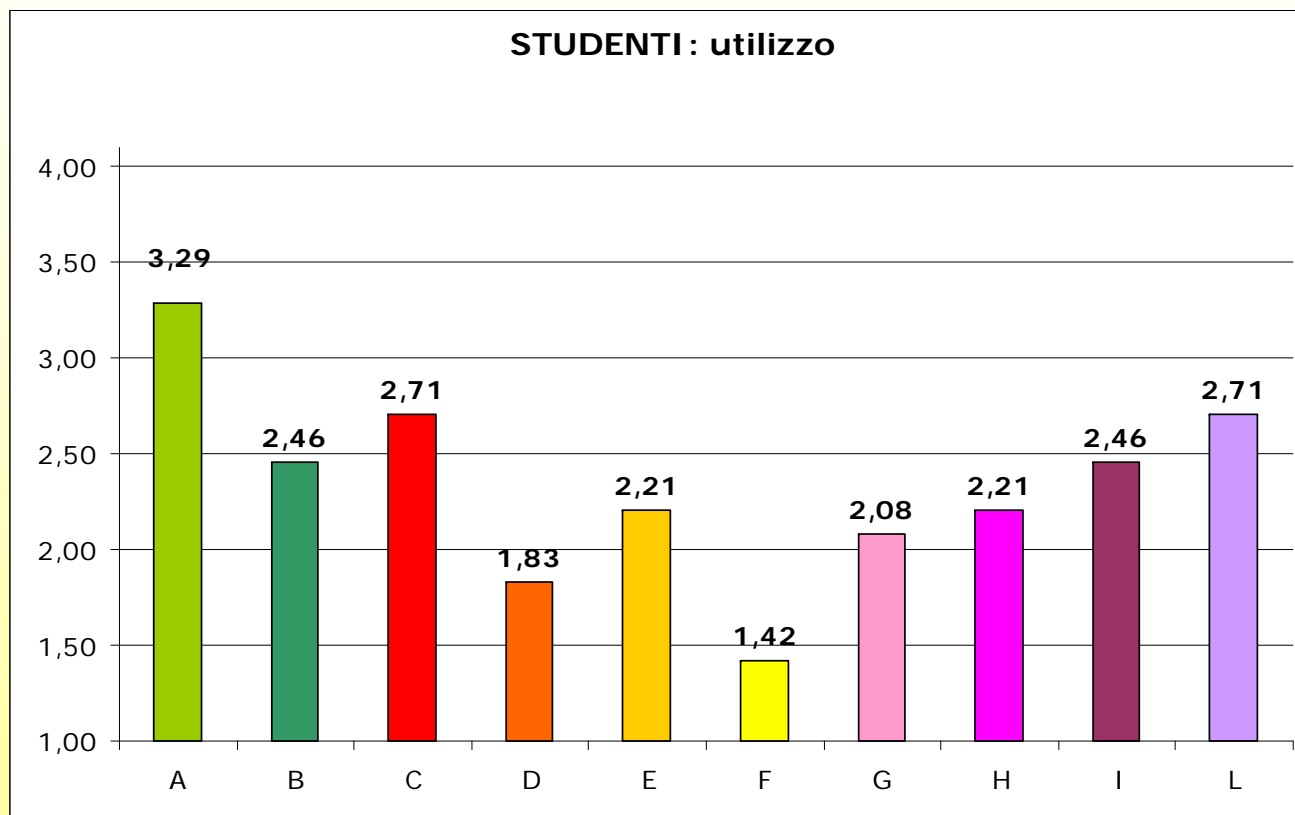
Servizi bibliotecari esaminati da **studenti**:

- Consultazione / collezione bibliografica (cartacea)
- Prestito libri
- Informazione bibliografica e assistenza agli utenti (QR)
- OPAC (catalogo on line)
- Servizi interbibliotecari (ILL/DD)
- RER (periodici e elettronici e banche dati)
- Sito web
- Sale lettura
- Postazioni informatizzate
- Fotocopiatura

Esiti – Studenti [1]



Utilizzo dei servizi – dati quantitativi:



A	Sale lettura
B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference
H	Fotocopie
I	Terminali al pubblico
L	Consultazione

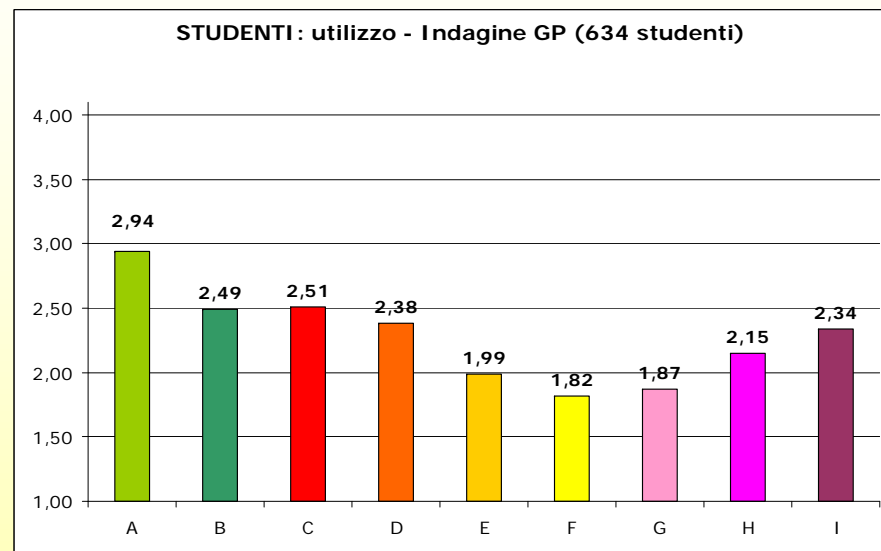
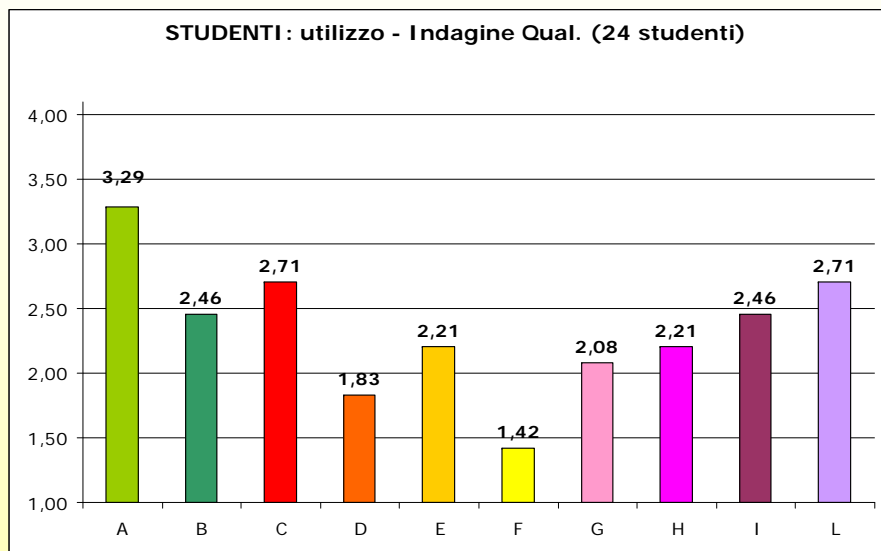
I servizi più usati sono: Sale lettura, OPAC e Consultazione

I servizi meno usati sono: ILL/DD, sito web e RER

Esiti – Studenti [2]



Utilizzo dei servizi – cfr. con Indagine Good Practice:



In entrambe le Sale lettura e l'OPAC sono i servizi più usati, mentre ILL/DD e Quick Reference sono i meno usati.

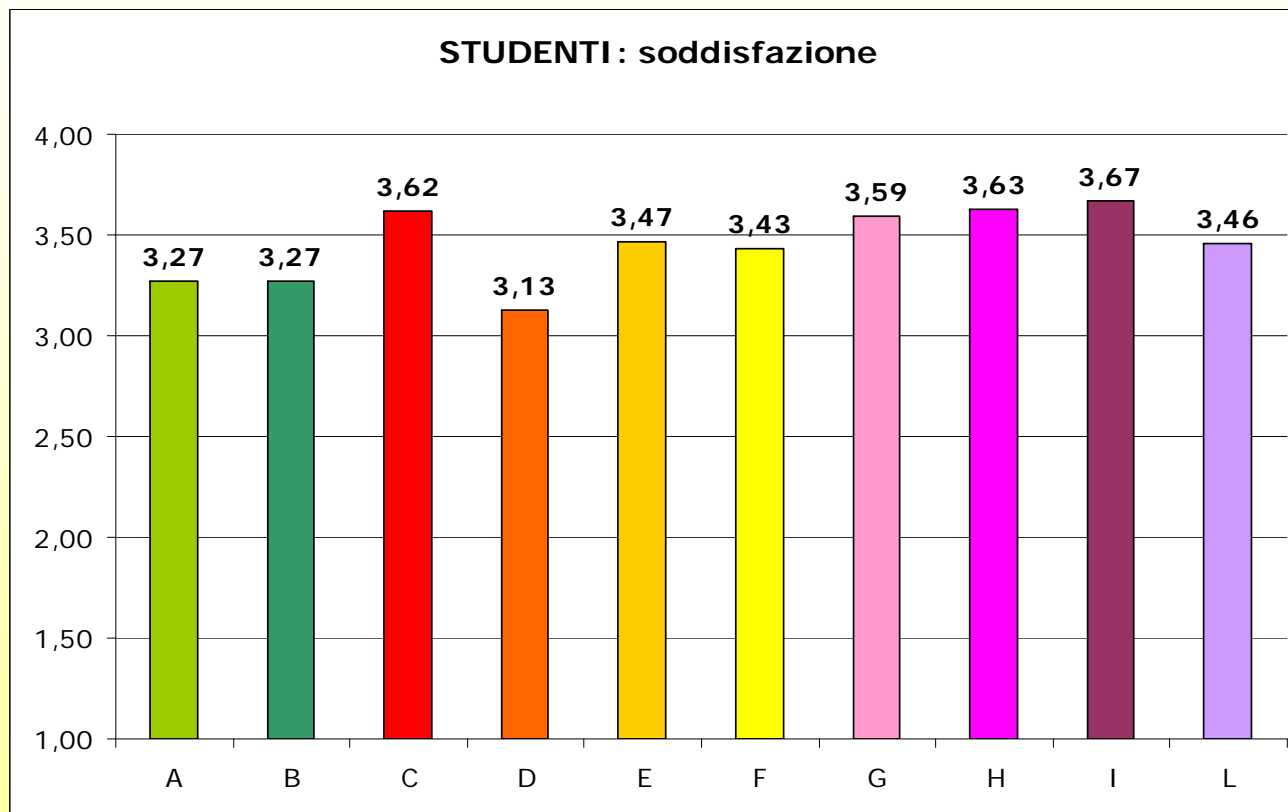
L'uso del sito web nell'Indagine Qualitativa è stato inteso non solo come gateway agli strumenti di ricerca ma come accesso a informazioni e doc.

Nell'Indagine Qual. è stato rilevato anche l'uso della Consultazione.

Esiti – Studenti [3]



Soddisfazione sui servizi – dati quantitativi:



A	Sale lettura
B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference
H	Fotocopie
I	Terminali al pubblico
L	Collezione bibliografica

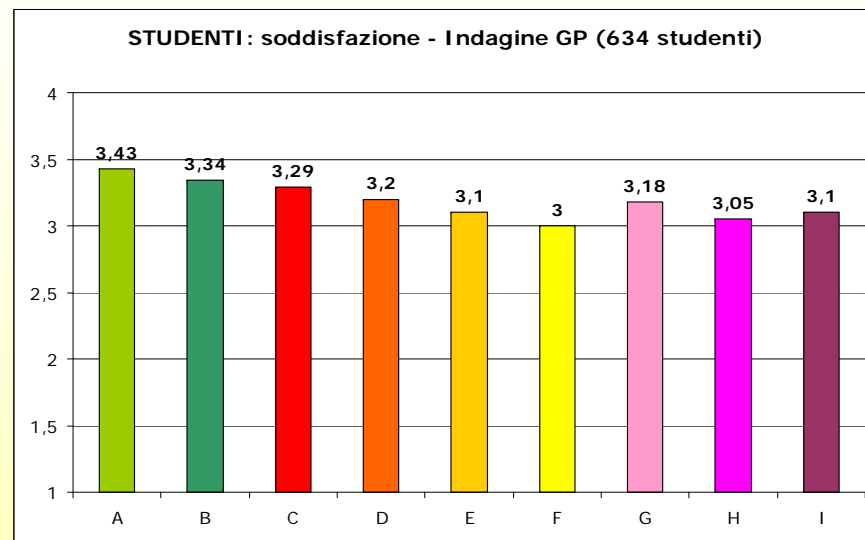
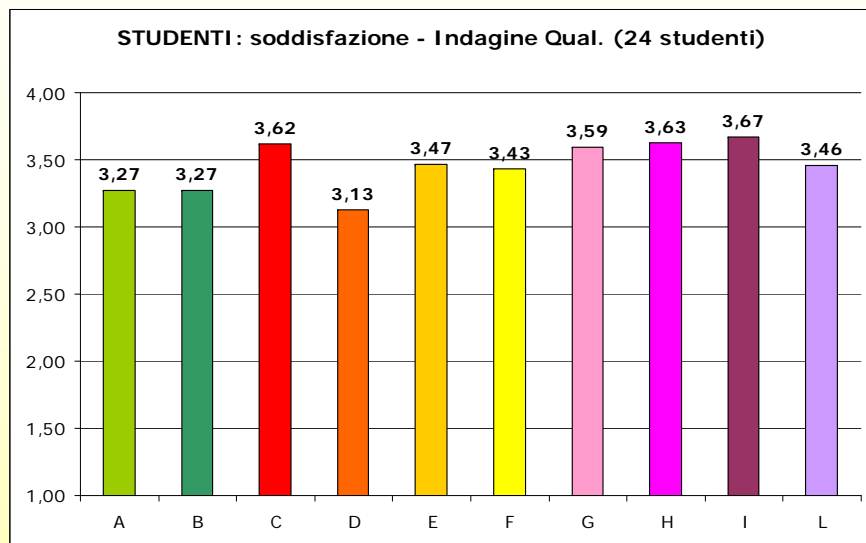
I servizi più soddisfacenti sono: Terminali, Fotocopie e OPAC.

Il sito web è il servizio meno soddisfacente (ma poco conosciuto/usato).

Esiti – Studenti [4]



Soddisfazione sui servizi – cfr. con Indag. Good Practice:



La soddisfazione è analoga ma mediamente più alta nell'Indagine Qual., soprattutto rispetto a Fotocopie, Terminali e Quick Reference.

Prestito, OPAC e Sale lettura sono molto apprezzati in entrambe.

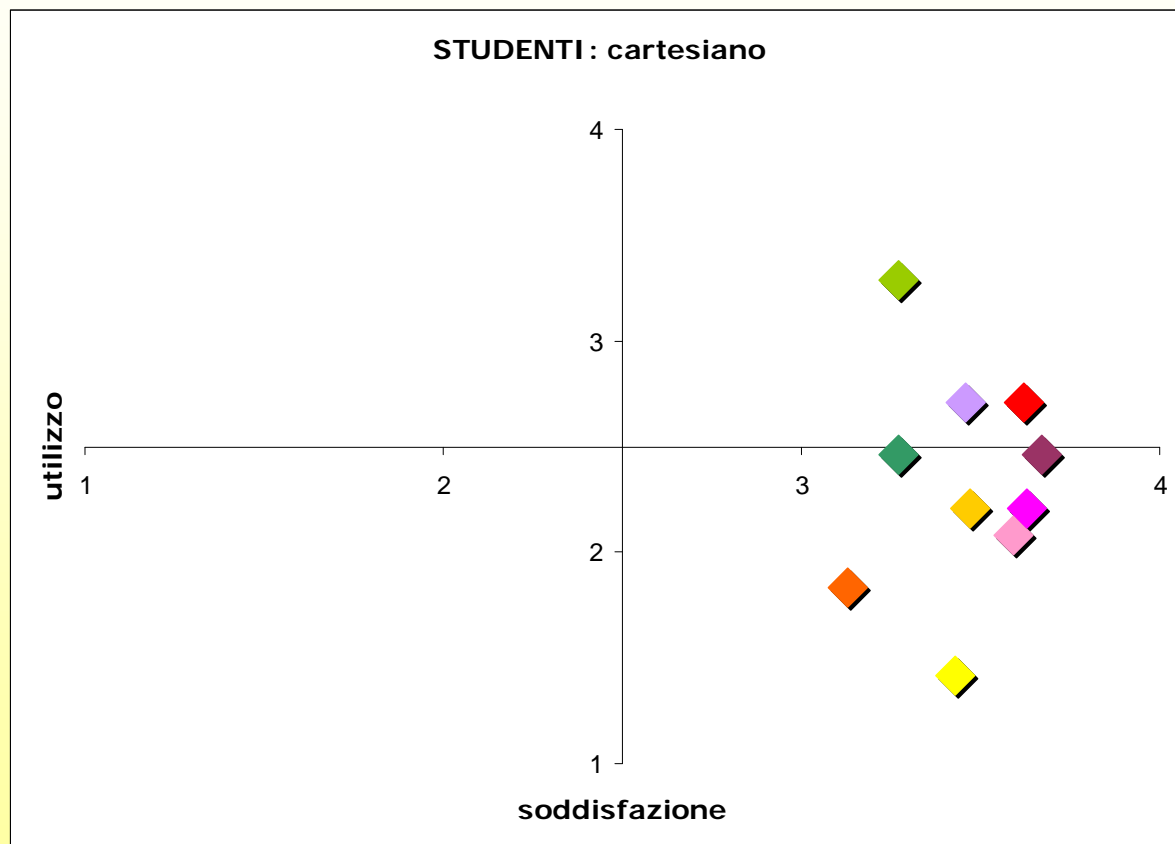
Il sito web viene valutato meno positivamente di altri servizi, pur essendo mediamente apprezzato.

La collezione bibliografica non è stata valutata nell'indagine GP.

Esiti – Studenti [5]



Soddisfazione e utilizzo – cfr. dati quantitativi:



A	Sale lettura
B	Prestito
C	OPAC
D	Sito web
E	RER
F	ILL/DD
G	Quick Reference
H	Fotocopie
I	Terminali al pubblico
L	Consultaz./Collez. bibl.

I servizi più usati e soddisfacenti sono: Sale lettura, Consultazione e OPAC.

La soddisfazione è sempre superiore all'utilizzo (v. sopr. ILL/DD, QR).

Esiti – Studenti [6]

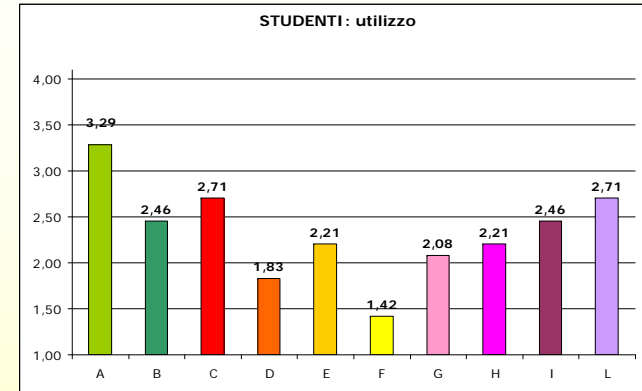


Consultazione - utilizzo:

La consultazione del materiale cartaceo non è molto diffusa (2,71)... perché?

Qualcuno ne spiega i motivi:

- non ne ha bisogno (3/24)
- in tesi usa soprattutto le RER (3/24)
- trova più doc. per infermieri nella bibl. di Villa Serena (2/24)



Chi si reca in biblioteca per la consultazione, prende visione di:

- libri per approfondire, soprattutto in tesi (6/24)
- libri di testo (4/24, di cui 2 Med)
- ultimi libri acquistati, "vetrina delle novità" (1 Sci, 1 Med)
- riviste (4/24, di cui 2 di Giurisprudenza)

Una dottoranda di Scienze Giuridiche sviluppa la ricerca consultando (in ordine) enciclopedie, dizionari, manuali, monografie e riviste giuridiche.

Esiti – Studenti [7]



Collezione bibl. - soddisfazione:

La collezione bibliografica cartacea è molto apprezzata (3,46) per:

- ricchezza del patrimonio (16/24)
- buono stato di conservazione (11/24)
- chiarezza della collocazione (11/24)

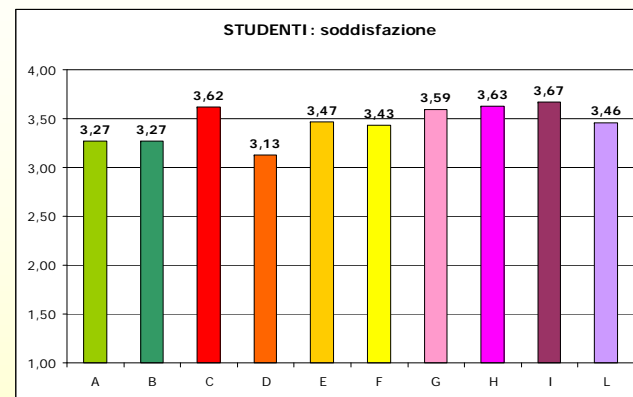
Molti affermano "Ho sempre trovato ciò che mi serviva".

Diversi studenti però lamentano:

- le poche copie dei libri di testo (9/24)
- l'assenza di libri a scaffale perché smarriti o fuori posto (3/24)

In controtendenza alcuni ritengono difficile la collocazione dei libri (2/24), altri trovano pochi libri specifici (2/24) o sul pregresso (2/24), altri ancora hanno trovato diversi libri sottolineati o rovinati, perché datati (3/24).

Qualcuno apprezza molto le riviste cartacee e i film (2/24, Med).



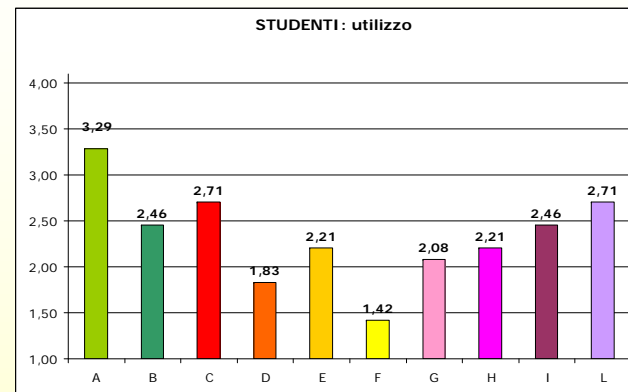
Esiti – Studenti [8]



Prestito - utilizzo:

Il prestito talvolta non è molto utilizzato (2,46) perché:

- si preferisce acquistare i libri per sottolinearli, conservarli etc. (7/24)
- si fanno le fotocopie (7/24)
- si consultano in biblioteca (4/24)
- si usano materiali forniti dai docenti (2/24)



Alcuni non usano molto il prestito perché spesso i libri di testo sono "fuori" e ci sono lunghe file di prenotati (2/24).

Gli studenti di Medicina tendono ad usare maggiormente il prestito o la sola consultazione dei libri di testo perché i loro manuali sono molto costosi (2/24). Questi ultimi usano molto anche il prestito ISU.

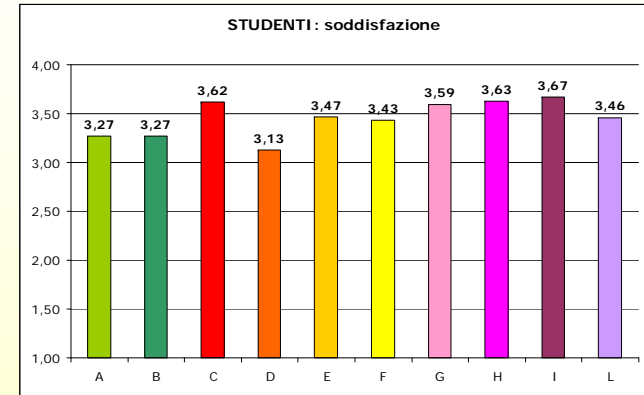
Esiti – Studenti [9]



Prestito - soddisfazione:

Il prestito è apprezzato (3,27) sopr. per:

- durata: 30 giorni o 60 giorni per laureandi (9/24)
- N° di volumi: 3 o 6 per laureandi (5/24)
- possibilità di rinnovo (9/24)
- possibilità di prenotazione (5/24)



Pochi usano le funzioni di rinnovo/prenotazione on line (6/24).

Alcuni laureandi vorrebbero più volumi (3/24) o per più tempo (2/24).

Altri vorrebbero più copie dei libri di testo (2/24).

Qualcuno trova molto utile l'avviso per email che ricorda la scadenza del prestito (2/24, Sci) e suggerisce il rinnovo illimitato (1/24).

Qualcun altro propone pene più severe per i ritardatari del prestito, quale la crescita esponenziale dei giorni di sospensione (2/24).

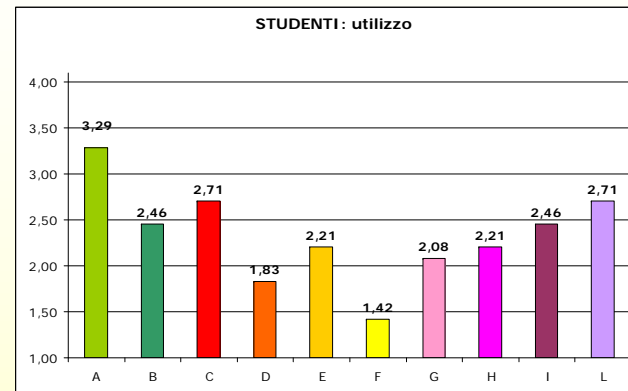
Esiti – Studenti [10]



Quick Reference - utilizzo:

L'assistenza del personale all'Ufficio Prestiti non è molto richiesta (2,05) perché:

- molti conoscono già la biblioteca (10/24)
- non hanno bisogno di aiuto (5/24)
- usano il sito web (1/24)



Si richiede il supporto dello staff in rari casi:

- all'inizio, per capire la collocazione dei libri (6/24, sopr. Cen.)
- per avere informazioni sui servizi, soprattutto sul prestito (4/24)
- quando non si trova il libro a scaffale (3/24, Cen. e Sci)
- per usare l'OPAC, le prime volte (2/24)

Alcuni servizi avanzati (servizi interbibliotecari, reference) vengono scoperti grazie al personale o a volantini e seminari (4/24).

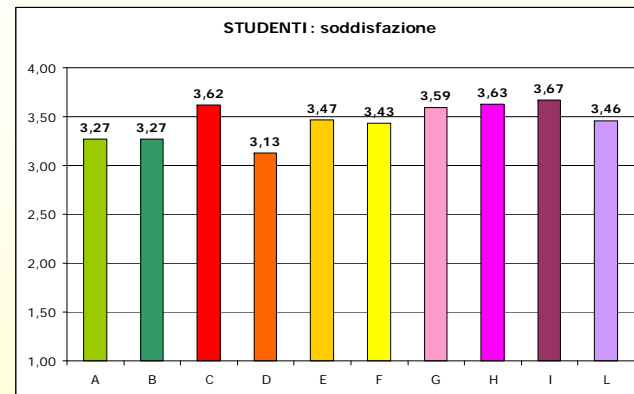
Esiti – Studenti [11]



Quick Reference - soddisfazione:

L'atteggiamento del personale è molto apprezzato (3,59). Gli aggettivi più ricorrenti per descrivere lo staff sono:

- disponibili, comprensivi (14/24)
- gentili, cordiali (11/24), eccezioni a parte (2/24, Cen)
- competenti, efficaci (8/24)
- utili nell'aiutare e nel risolvere problemi (7/24)
- esaustivi, chiari e precisi (5/24)



La differenza tra bibliotecari e studenti collaboratori a volte non viene colta, mentre altre volte si esprimono pareri discordanti:

- qualcuno reputa molto disponibili e gentili anche gli stud. coll. (3/24)
- qualcun altro li trova meno preparati su questioni complesse o poco attenti nella ricollocazione dei libri (2/24)

Esiti – Studenti [12]



OPAC - utilizzo:

L'OPAC viene abbastanza usato (2,71).

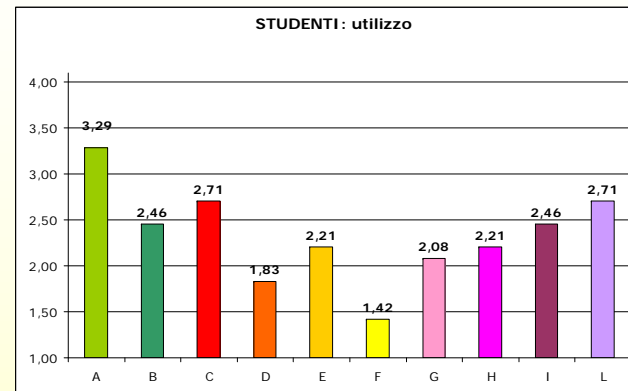
La ricerca viene fatta soprattutto:

- per autore e titolo (5/24)
- per argomento/parole chiave (1/24)

La ricerca per CDD è quasi sconosciuta (1/24) e viene effettuata solo dopo un reference.

Le funzioni personalizzate dell'OPAC sono usate solo da alcuni e soprattutto per il rinnovo del prestito (8/24); si ignora lo Storico Prestiti.

Diversi studenti delle sedi di Medicina e di Scienze non usano molto l'OPAC perché vanno direttamente a scaffale, orientandosi con la segnaletica (4/24, Triennale o Ciclo Unico), o perché usano solo le riviste elettroniche (1/24, laureando della Specialistica e tutor).



Esiti – Studenti [13]

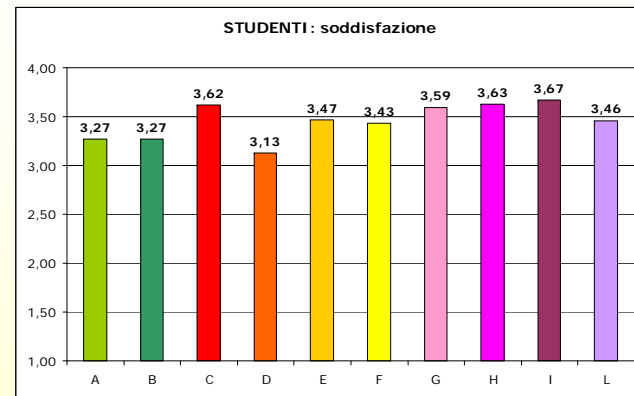


OPAC - soddisfazione:

L'OPAC viene valutato molto positivamente in generale (3,62).

Gli aggettivi più ricorrenti sono:

- facile, semplice (7/24)
- funzionale, "funziona bene" (7/24)
- semplice, chiaro (5/24)



Alcuni hanno incontrato talvolta qualche difficoltà (7/24), nell'interpretare i codici, nell'effettuare la prenotazione online o nel cercare atti di convegni.

Qualcuno usa più il volantino sull'OPAC che l'help on line per le istruzioni.

I suggerimenti di miglioramento sono pochi (2/24):

- poter vedere subito le informazioni sulle copie disponibili
- trovare i campi predefiniti (autore, titolo) nella ricerca avanzata.

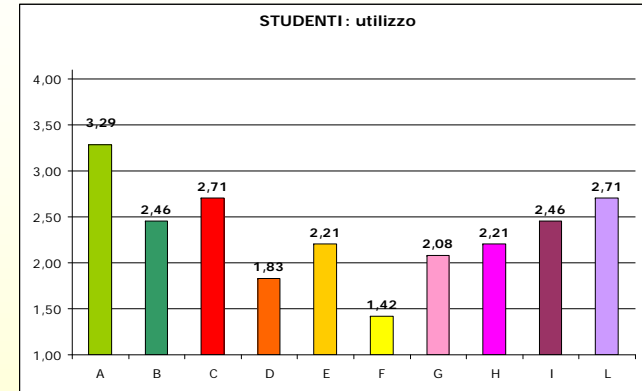
Esiti – Studenti [14]



ILL/DD - utilizzo:

I servizi interbibliotecari sono poco usati (1,42) perché:

- si trova tutto in Bicocca (7/24)
- non serve cercare altri libri oltre a quelli di testo (5/24)
- si ignora l'esistenza (4/24)
- si usano altri canali, personali e on line (2/24)



Tra coloro che conoscono i servizi interbibliotecari pur non avendone ancora avuto bisogno (7/24), alcuni li hanno scoperti dai volantini, altri con il reference e altri ancora facendo le 150 ore in biblioteca.

Alcuni usano soprattutto il Document Delivery (5/24), altri il prestito interbibliotecario (2/24), per recuperare il pregresso o doc. stranieri.

Esiti – Studenti [15]

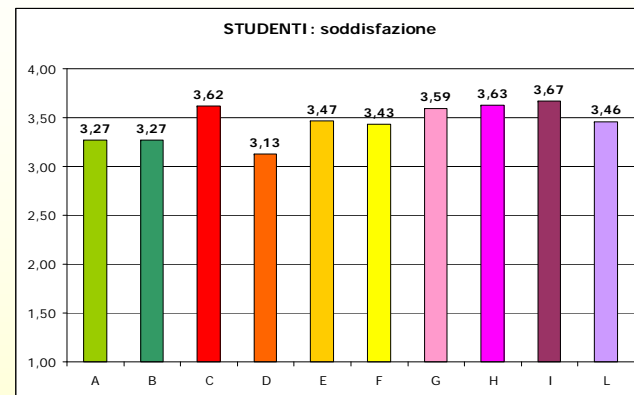


ILL/DD - soddisfazione:

La percezione complessiva dei servizi interbibliotecari è molto positiva (3,43).

Ricorrono alcune espressioni:

- servizio "soddisfacente", "buono" o "ottimo" (6/24)
- tempi di attesa "brevis" o "buoni" (5/24)
- N° di richieste "giusto" (2/24)
- eventuali costi "adeguati" (2/24)



Solo uno studente lamenta lunghi tempi di attesa e costi elevati per gli articoli di infermieristica (1/24, Med).

La valutazione viene espressa da pochi studenti (8/24), tutti afferenti alle sedi di Scienze o di Medicina, perlopiù laureandi o dottorandi.

Esiti – Studenti [16]

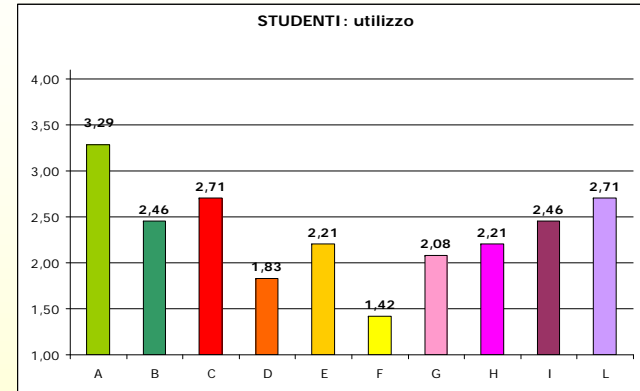


RER - utilizzo:

Le risorse elettroniche sono usate solo in parte (2,21), prevalentemente da studenti afferenti alle sedi di Scienze e Medicina.

Laureandi e dottorandi usano soprattutto:

- le banche dati (10/24)
- le riviste elettroniche (7/24).



Pochi usano MetaBib (3/24). Diversi non conoscono questo strumento pur usando molto le RER (6/24).

Alcuni hanno imparato ad usare le RER grazie al reference o a seminari formativi (3/24), altri le usano spesso da casa (3/24).

Gli studenti che non hanno mai usato le RER (8/24, Cen), si dividono tra:

- quelli che non ne hanno ancora avuto bisogno (4/24)
- quelli che ne ignorano l'esistenza (4/24).

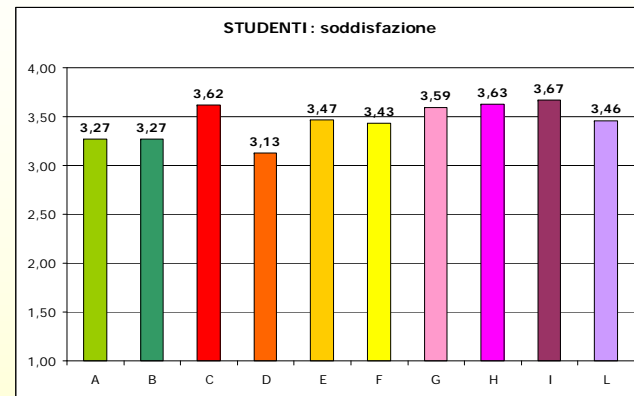
Esiti – Studenti [17]



RER - soddisfazione:

Le risorse elettroniche sono molto apprezzate (3,47) soprattutto perché:

- l'offerta è buona, ricca e varia (7/24)
- il servizio funziona bene ed è di facile accesso (5/24)



Alcuni dottorandi in ambito scientifico o laureandi in ambito sanitario ritengono le RER "fondamentali" o "necessarie" per il proprio lavoro.

Gli aspetti negativi riscontrati sono:

- mancano alcuni periodici o il pregresso (3/24, Cen e Sci)
- l'accesso da casa talvolta crea alcuni problemi (3/24, Med e Sci)
- Metabib e SFX non sono molto chiari (2/24, Cen e Sci)
- all'inizio è difficile capire il funzionamento, quindi è importante la formazione all'uso (2/24, Cen e Med)

Esiti – Studenti [18]

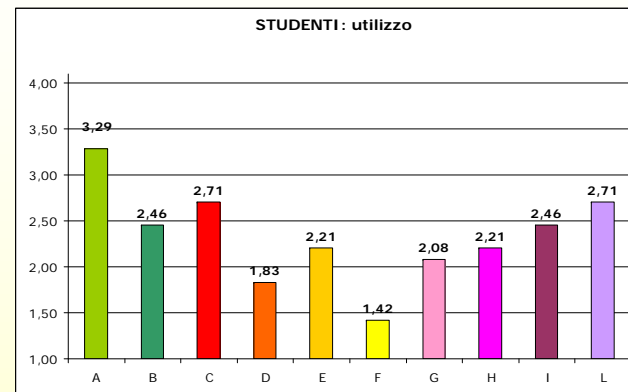


Sito web - utilizzo:

Il sito web non è molto usato (1,83).

Si usa soprattutto come gateway, per accedere ai vari strumenti:

- OPAC (8/24)
- RER (4/24)



Pochissimi cercano informazioni (4/24), talvolta per “fare operazioni di ricerca nuove”.

Pochi leggono le news sul sito (8/24), soprattutto per verificare gli orari di apertura, per chiusure straordinarie (es. vacanze) o malfunzionamenti.

Diversi non usano mai il sito o lo usano poco perché:

- non sentono l’esigenza di cercare informazioni (6/24)
- sono spesso in biblioteca, leggono i volantini e gli avvisi, chiedono allo staff o si basano sul passaparola tra studenti (5/24)

Esiti – Studenti [19]



Sito web - soddisfazione:

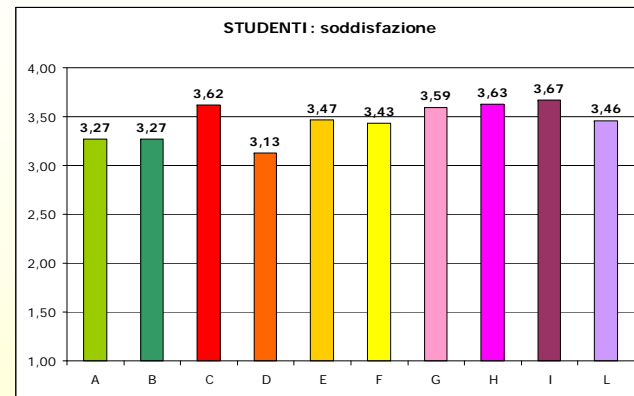
Molti non sono in grado di valutare il sito poiché lo usano poco e limitatamente.

Coloro che esprimono un parere (13/24), lo ritengono positivo (3,13) perché:

- “chiaro” (5/24)
- “facile”, “immediato”, “intuitivo” (5/24)
- “bello”, “fatto bene”, “ben impostato” (3/24).

Alcuni esprimono valutazioni positive su interfaccia e navigabilità (9/24): “accesso rapido all’OPAC molto buono”; “ci si muove benissimo”; “non ho mai avuto difficoltà a trovare informazioni”; “favorisce l’orientamento”.

Pochi esprimono alcune perplessità (4/24): “sembra molto complicato”; “non l’ho trovato straordinario”; “mediamente utile ma non fondamentale per la ricerca”; “non è attraente graficamente”.



Esiti – Studenti [20]

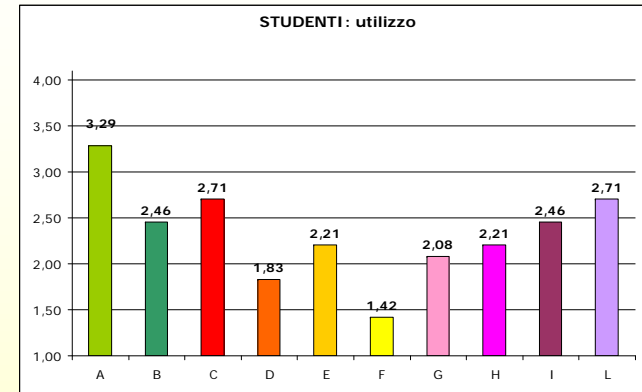


Sale lettura - utilizzo:

La sala lettura il servizio più usato (3,29).

Alcuni studenti dichiarano di venire ogni giorno o si definiscono "residenti" (3/24).

Diversi studiano su materiale proprio, ma solo qualcuno lo dichiara (1/24).



Tra coloro che non usano molto le sale lettura ci sono:

- dottorandi o tutor che hanno un proprio studio in università (4/24)
- studenti che preferiscono studiare a casa propria per poter ripetere ad alta voce (2/24)
- studenti che preferiscono usare altre aule studio per muoversi più liberamente e parlare con gli amici (1/24)

Esiti – Studenti [21]

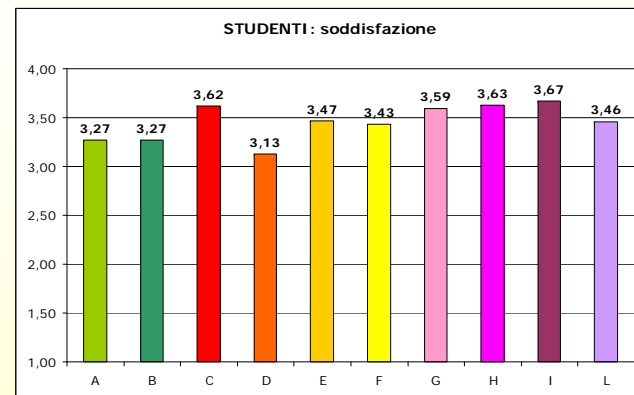


Sale lettura - soddisfazione:

La soddisfazione complessiva sulle sale lettura delle tre sedi è buona (3,27).

I motivi di soddisfazione riguardano:

- il silenzio (11/24, sopr. Med)
- l'illuminazione (6/24, sopr. Med)
- il N° dei posti lettura (6/24, Med e Cen)
- l'orario di apertura (6/24, Cen e Sci) e gli spazi ampi (5/24, sopr. Med)
- il comfort di sedie e tavoli (4/24) e la pulizia (3/24, sopr. Med)
- la segnaletica (3/24) e le prese per i pc portatili (3/24)



I motivi di insoddisfazione riguardano principalmente:

- la temperatura, sopr. per il freddo d'inverno (13/24, sopr. Cen e Sci)
- il N° dei posti, scarsi in alcuni periodi (8/24, sopr. Sci)
- l'orario di chiusura, perché troppo presto (7/24, sopr. Med)
- il silenzio non rispettato dagli utenti (5/24, Cen e Sci)

Esiti – Studenti [22]



Terminali - utilizzo:

Le postazioni informatizzate o terminali sono usate quanto il prestito (2,46).

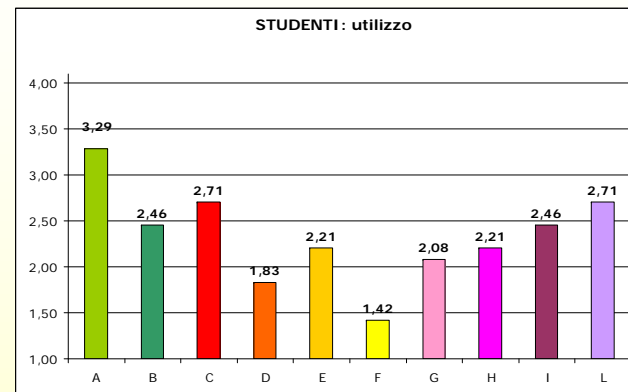
Vengono usati soprattutto per accedere:

- a OPAC e RER (8/24)
- al SIFA o al sito di facoltà (6/24)

Uno studente dice di collegarsi solo per cose veloci: salvare o stampare un documento, controllare la posta di ateneo etc.

Tra coloro che non usano molto i terminali c'è:

- chi si collega soprattutto da casa per fare ricerche (2/24)
- chi preferisce andare in laboratorio informatico per un più ampio accesso ad internet (2/24)
- chi non ne ha bisogno perché va direttamente a scaffale o chiede al personale la collocazione del libro che cerca (1/24, Sci)



Esiti – Studenti [23]



Terminali - soddisfazione:

La soddisfazione relativa ai terminali è la più elevata tra i servizi esaminati (3,67).

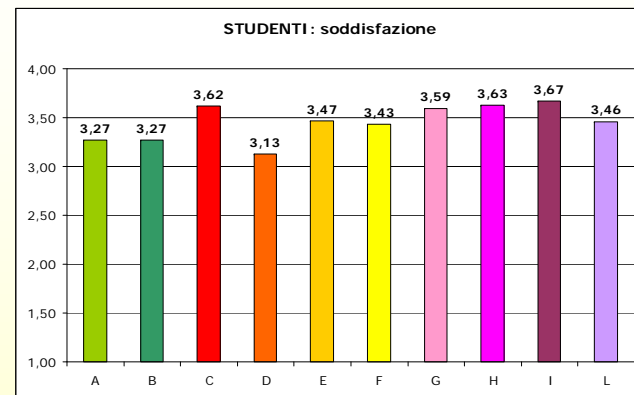
I motivi di soddisfazione riguardano:

- il numero e la disposizione in sala (10/24)
- il buon funzionamento (9/24)
- la velocità di connessione (6/24)
- l'utilità e la facilità d'uso (4/24)

I motivi di insoddisfazione riguardano principalmente il fatto che:

- non si può accedere liberamente a internet (4/24)
- si riscontrano difficoltà di accesso al SIFA o ad alcune RER (2/24)
- spesso vengono occupati per studiare (2/24, Sci)

Alcuni ignorano l'esistenza di terminali che possono accedere ad internet con pw (3/24) e altri ritengono corretto controllarne l'accesso (1/24).



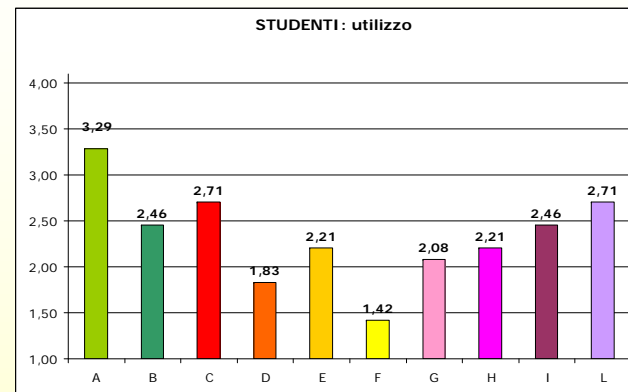
Esiti – Studenti [24]



Fotocopie - utilizzo:

Il servizio di fotocopiatrice è poco usato (2,21) perché:

- alcuni vanno altrove per risparmiare, ignorando la riduzione dei costi, o per fare meno fila (7/24)
- altri non ne hanno bisogno, perché comprano i libri, li prendono in prestito o usano le RER (3/24)



Tra coloro che usano il servizio c'è chi fotocopia soprattutto:

- appunti (3/24)
- libri (3/24)
- articoli (1/24, Cen)

Uno studente della sede di Medicina usa le macchine come stampanti.

Esiti – Studenti [25]



Fotocopie - soddisfazione:

La soddisfazione relativa al servizio di fotocopiatrice è elevata (3,63).

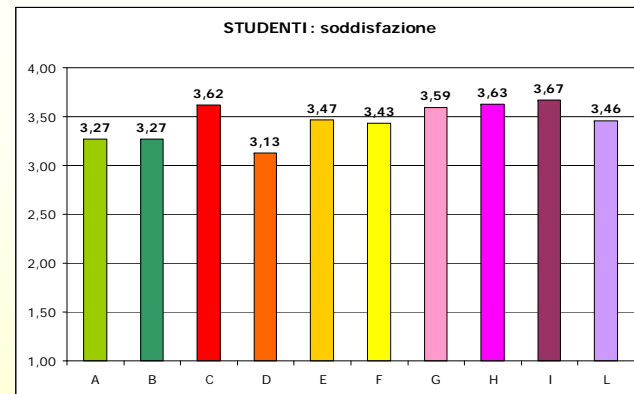
I motivi di soddisfazione riguardano:

- i costi bassi, che incentivano l'uso (10/24)
- l'assistenza del personale, gentile ed efficiente (6/24, solo Cen)
- il buon funzionamento e la velocità (5/24)

I motivi di insoddisfazione riguardano principalmente il fatto che:

- spesso bisogna fare la fila per le poche macchine (7/24, Cen e Sci)
- il costo era elevato in passato (2/24)
- il sistema con la scheda è poco pratico (2/24)

Uno studente vorrebbe poter stampare gli articoli delle riviste elettroniche (1/24, Sci).



Esiti – Studenti [26]



Promozione dei servizi – considerazioni:

- Diversi studenti, soprattutto delle sedi di Scienze e Medicina, ritengono che la biblioteca sia già abbastanza conosciuta o frequentata e che quindi non necessiti di ulteriore promozione (7/24: 3 Med, 3 Sci, 1 Cen).
- Alcuni sottolineano l'utilità dei volantini sui servizi distribuiti in biblioteca: "All'inizio ho guardato i depliant al banco prestiti"; "Io ho scoperto di poter usare le risorse elettroniche da casa e il servizio di reference con il volantino *Laureandi*" (3/24, Cen e Med).
- Qualcuno fa notare che "certi servizi non servono fino a un certo punto... serviranno probabilmente quando si va in tesi" (1/24, Med).

Esiti – Studenti [27]



Promozione dei servizi – suggerimenti (1):

La maggior parte suggerisce alla Biblioteca di potenziare la comunicazione on line e cartacea (in loco e altrove), attraverso:

- Email periodiche (una o due al mese) alla casella @campus.unimib.it (7/24)
- Link e news su vari siti istituzionali: ateneo, facoltà, laboratori informatici, Docebo (6/24)
- Poster e avvisi in biblioteca, volantini più in evidenza (5/24)
- Locandine e volantini distribuiti nei vari edifici e affissi sulle bacheche, inviandoli per email ai dipartimenti (5/24)
- Miglioramento del sito della biblioteca, rendendolo “più interattivo e vivace” (3/24)

Esiti – Studenti [28]



Promozione dei servizi – suggerimenti (2):

Molti suggeriscono alla Biblioteca di potenziare anche la comunicazione in presenza, diretta e indiretta, attraverso:

- Maggiore collaborazione con i docenti e promozione di servizi e risorse in aula (6/24)
- Presentazioni dei servizi e tour della biblioteca per le matricole; “durante le lezioni più affollate rubare 10 minuti per farla conoscere” (5/24)
- Seminari sulla ricerca bibliografica e l’uso delle risorse elettroniche, per laureandi e non solo (3/24)
- Maggiore promozione dei servizi da parte del personale dell’Ufficio Prestiti: “un bibliotecario più loquace” (1/24)

Esiti – Studenti [29]

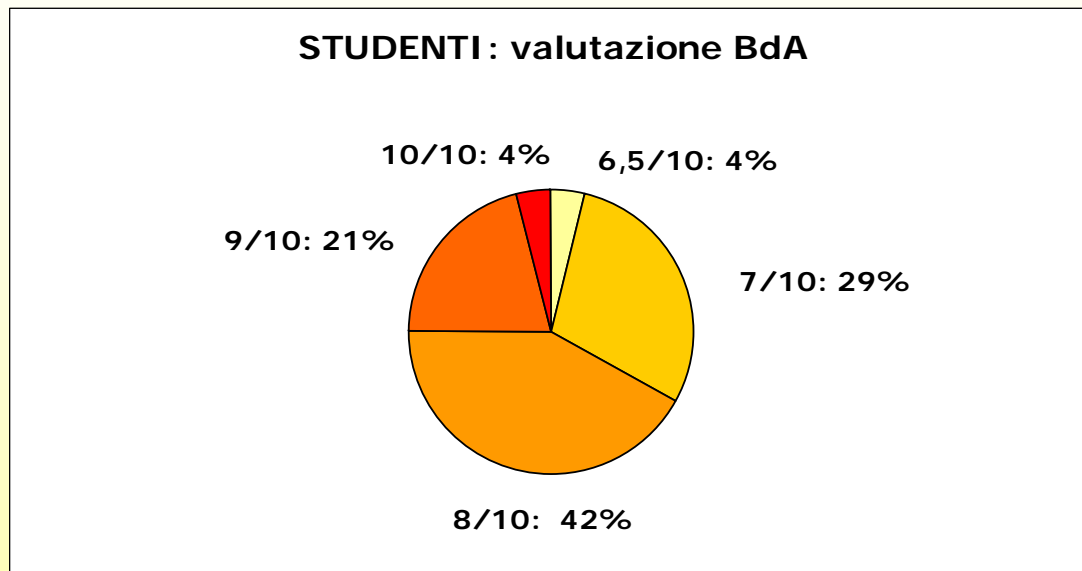


Valutazione complessiva – quadro generale:

La media dei voti in decimi dati alla Biblioteca è di 7,94.

Le medie ripartite per sede sono:

- Sede Centrale: 7,71
- Sede di Scienze: 8,00
- Sede di Medicina: 8,33



Le valutazioni generali sono riconducibili a:

- impressioni positive, soprattutto sul funzionamento: “è migliorabile ma funziona bene”, “10 per l'impegno e per le possibilità che offrite”;
- rispondenza ad aspettative e bisogni: “le volte in cui ho avuto bisogno il servizio che mi è stato dato ha risposto alle mie attese”; “è ben organizzata, riesco sempre a soddisfare i miei bisogni”.

Esiti – Studenti [30]



Valutazione complessiva – aspetti positivi:

Gli aspetti positivi della valutazione si possono ricondurre a:

- *Sale lettura (9/24)*: “è il posto migliore per studiare”, “utile per lo studio”, “è tranquilla, pulita”
- *Servizi bibliotecari (6/24)*, con particolare riferimento a consultazione e scaffale aperto (3), prestito (2), OPAC (1) e postazioni informatizzate (1)
- *Collezione bibliografica (3/24)*: “tanti libri anche in inglese”, “libri costosi da comprare”, “trovo quello che mi serve”
- *Efficienza (2/24)*: “servizio efficiente ed eccellente, “servizio agevole”

Esiti – Studenti [31]



Valutazione complessiva – aspetti negativi:

Gli aspetti negativi della valutazione si possono ricondurre a:

- *Sale lettura e orari di apertura (6/24)*: fa freddo (3), c'è rumore (3), ci sono pochi posti (1), chiude presto (1)
- *Servizi bibliotecari (2/24)*: poche macchine fotocopiatrici, libri "via per due mesi"
- *Collezione bibliografica (2/24)*: mancano dei libri utili o spesso non si trovano a scaffale
- *Personale bibliotecario (1/24)*: "devi chiedere sempre tu le informazioni... ho scoperto per caso che potevo tenere i libri per due mesi, come laureando"

Esiti – Studenti [32]



Suggerimenti – aree di miglioramento (1):

I suggerimenti principali alla Biblioteca di Ateneo per migliorare servizi e risorse offerti si possono ricondurre a:

- *Servizi bibliotecari* (11/24): rispetto al prestito, estendere la durata (4) o il numero dei libri prestabili (4); fornire più fotocopiatrici (1) e terminali che accedano a internet (1)
- *Sale lettura* (10/24): aumentare i posti (4), migliorare la temperatura (2), far rispettare il silenzio (2), creare uno spazio break per prendere un caffè (1)
- *Collezione bibliografica* (9/24): acquistare più copie dei libri di testo (5), acquistare più libri recenti o di cultura generale (2) o più riviste di infermieristica e matematica (2)

Esiti – Studenti [33]



Suggerimenti – aree di miglioramento (2):

Altri suggerimenti si possono ricondurre a:

- *Orari di apertura* (5/24): chiudere almeno un'ora dopo (3), estendere l'orario della sala periodici in U2 (1), ripristinare l'accesso con badge per maggiore controllo in U8 (1)
- *Comunicazione esterna* (5/24): pubblicizzare di più i servizi (2), realizzare una mappa a colori mettendo in evidenza le celle della propria facoltà in U6 (1), creare uno spazio fisico (es. fogliettini in bacheca) per far esprimere proposte e segnalazioni di acquisto (1), fare un sito più schematico e diretto, come quello dell'ateneo (1)

Solo uno studente non dà alcun suggerimento: "Vedo già completezza. C'è già personale che cerca il miglioramento... Mi sembra che sia già offerto veramente tanto" (Med).

Esiti – Studenti [34]



Consigli a compagni – aspetti prioritari:

I motivi principali per cui uno studente consiglierebbe la Biblioteca di Ateneo a un compagno di studi sono riconducibili a:

- *Sale lettura* (19/24) come luogo di studio e di socializzazione: perché è un posto “tranquillo”, “comodo”, dove è possibile “concentrarsi”, “ritrovarsi” tra amici e “vivere l’università”
- *Collezione bibliografica* (11/24): per disponibilità di tanti libri, soprattutto per la tesi (studenti e laureandi) o per fare ricerca, trovare articoli e tenersi aggiornati (dottorandi)
- *Servizi bibliotecari* (9/24): per consultazione (5), prestito (3), fotocopiatura (1), servizi interbibliotecari (1) o “servizi buoni” in generale (3)

Esiti – Studenti [35]



Consigli a compagni – altri aspetti:

Altri motivi per cui uno studente consiglierebbe la Biblioteca di Ateneo a un compagno di studi sono riconducibili a:

- *Personale bibliotecario (3/24)*: “per l’aiuto competente che si trova... non sono mai uscita con un quesito irrisolto”; “per il personale disponibile ad ogni richiesta”; “si possono ricevere informazioni”
- *Vantaggi e agio (3/24)*: “per poter fare ricerca e per studiare senza dover spendere troppo”; “mi trovo bene”; “mi sto trovando benissimo”

Tutti consiglierebbero la Biblioteca a un compagno di studi.

Alcuni portano spesso gli amici a studiare in biblioteca (2/24, Cen).

Esiti – Studenti [36]



Segnalazione di servizi e risorse:

Alla fine dell'intervista o subito dopo la trattazione di alcuni argomenti, l'intervistatrice segnala alcuni servizi e risorse e talvolta ne illustra nel dettaglio il funzionamento:

- *Risorse elettroniche* (17/24): Metabib (15), Cerca la citazione (3), varie banche dati (2)
- *Servizi* (14/24): prestito e prestito esteso per laureandi (5), ILL/DD (5), reference (3), terminali che accedono a internet (3), carrels (2), fotocopiatrice e costi (2)
- *Seminari su MetaBib e OPAC* (8/24): ogni mese in Sede Cen.
- *Sito web e volantini sui servizi* (6/24): sopr. per laureandi
- *OPAC* (5/24): ricerca per CDD e funzioni personalizzate
- *Sistema delle acquisizioni* (2/24): richieste tramite i docenti

L'intervista diventa così anche un'occasione di scambio di informazioni e di promozione di servizi e risorse della biblioteca poco conosciuti, per accrescere la percezione positiva della BdA.