

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

Facoltà di Economia

Corso di Laurea in Economia e Commercio

**CONFRONTO
DELLA SODDISFAZIONE DEGLI
UTENTI DELLA BIBLIOTECA
CENTRALE E DELLA BIBLIOTECA DI
SCIENZE DELL'UNIVERSITA' DI
MILANO-BICOCCA**

RELATORE: Prof. Walter MAFFENINI

Tesi di laurea di:
LUCA DI SISTO
Matricola: 043503

Anno Accademico 2004-2005

*A Mamma e Papà,
Federica, Chiara e Stefy*

INDICE

INTRODUZIONE.....	2
CAPITOLO 1: SVILUPPO DELL'INDAGINE STATISTICA.....	5
1.1 CONSIDERAZIONI INIZIALI.....	6
1.2 SCELTA DELLA TIPOLOGIA DI RILEVAZIONE.....	7
1.3 POPOLAZIONE E TEMPO DI RIFERIMENTO.....	7
1.4 SCELTA DEL PIANO DI CAMPIONAMENTO.....	8
1.4.1 Il campionamento per quote.....	9
1.4.2 La formazione delle quote.....	10
1.5 LA COSTRUZIONE DEL QUESTIONARIO.....	11
1.5.1 La progettazione del questionario.....	11
1.5.2 La redazione del questionario.....	12
1.5.3 La verifica del questionario.....	12
1.6 METODO DI RACCOLTA DEI DATI.....	13
1.7 SCELTA DELLA SCALA DI VALUTAZIONE.....	13
CAPITOLO 2: ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI.....	16
2.1 INTRODUZIONE.....	17
2.2 PARTE PRIMA: INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE.....	18

2.3 PARTE SECONDA: VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA DI ATENEIO FREQUENTATA ABITUALMENTE	30
2.4 PARTE TERZA: INFORMAZIONI SULL'UTILITÀ DEGLI ASPETTI PRECEDENTEMENTE VALUTATI.....	84
CONCLUSIONI.....	93
ALLEGATO.....	99
BIBLIOGRAFIA.....	110

INTRODUZIONE

Le caratteristiche e le esigenze della società contemporanea e la rilevanza economica assunta dai processi di trasferimento delle informazioni, esprimono e suggeriscono alla biblioteca, una innovazione della sua gestione. Proprio perché la biblioteca è un sistema a contatto con l'ambiente che la circonda, essa è in continua evoluzione e cambia come conseguenza delle mutate circostanze dell'ambito di cui è parte.

Il ruolo della biblioteca deve essere oggi ripensato in funzione di tutti questi cambiamenti; è quindi necessario modificare la sua gestione per far sì che le prestazioni fornite ed il modo di operare aderisca meglio alle richieste provenienti dal contesto.

La biblioteca viene, infatti, oggi definita come un'organizzazione il cui scopo principale è quello di conservare una raccolta di documenti e di facilitare, attraverso i servizi del personale preposto, l'utilizzo degli stessi da parte di coloro che lo richiedono per soddisfare i bisogni di informazione, ricerca, istruzione e svago. Essa può essere inserita in un contesto sociale ancora più ampio, rispetto al quale è in un rapporto di scambio ed assume di volta in volta funzione di *input*, nel senso di acquisizione dei dati, e di *output*, nel senso di emissione delle informazioni. In altri termini si può notare come la biblioteca ricorre agli input provenienti dall'ambiente esterno, quali documenti, *know how* ma anche ambienti fisici, ordinamenti giuridici, risorse finanziarie e umane per offrire sul mercato output, come servizi e informazioni sul proprio funzionamento.

La biblioteca, e in particolar modo quella universitaria, è quindi un servizio pubblico a tutti gli effetti che si colloca all'interno dell'attuale dinamica della domanda e dell'offerta di informazioni. Essa dispone di una quantità limitata di risorse, per cui il suo obiettivo prioritario è proprio quello di mantenere elevato il livello di competitività compiendo un salto di qualità nei propri servizi. Essendo la biblioteca una struttura che offre servizi, risulta sicuramente più efficiente spostare l'attenzione dal prodotto al mercato.

Se fino a poco tempo fa gli unici controlli che venivano eseguiti all'interno della biblioteca miravano a valutare la ricchezza bibliografica e la numerosità dei servizi offerti, attualmente ci si sta dirigendo verso la rilevazione della qualità percepita dall'utente e del grado di soddisfacimento relativamente alle prestazioni erogate. Nella gestione del sistema biblioteca viene quindi introdotto e sviluppato il concetto di

orientamento all'utente. Da qui nasce l'esigenza di controllare se la biblioteca sia o meno competitiva sul mercato.

Gli studi sulla valutazione dell'attività svolta dalla biblioteca sono quindi divenuti oggetto di un crescente interesse, soprattutto nei paesi anglosassoni e americani, in quanto si vuole cercare di capire quale sia il livello della qualità dei servizi erogati. Inizialmente la qualità veniva valutata attraverso gli indici di prestazione, mentre ora il concetto viene ampliato anche al senso di *user satisfaction*, in modo da includere nell'analisi la valutazione delle prestazioni in rapporto alle percezioni degli utenti. Questo implica che per la misurazione di un carattere oggettivo quale la qualità, si ricorre oltre che alla raccolta di dati oggettivi, anche ad un'analisi soggettiva chiedendo agli utenti di esprimere la loro opinione relativamente al livello personale di gradimento del servizio.

Negli ultimi anni anche in Italia si è iniziato a risentire della necessità di una gestione più avanzata dei servizi pubblici e privati, quindi anche in riferimento all'attività bibliotecaria. Anche la biblioteca di ateneo dell'università di Milano-Bicocca sta perseguendo una politica di gestione rivolta alla qualità del servizio erogato, in quanto molto legata al concetto di incremento della soddisfazione dell'utente, pur rispettando i limiti delle risorse finanziarie, umane e tecnologiche a disposizione. Per questa ragione ha promosso lo svolgimento di un'indagine che consentisse di verificare la qualità percepita dall'utenza della biblioteca in riferimento ai suoi servizi e aspetti bibliotecari.

La biblioteca universitaria di Milano-Bicocca ha quindi preferito accelerare i tempi di raccolta dei dati utilizzando un questionario a sé stante, che prendesse spunto sia dalla bozza redatta dal GIM (Gruppo Interuniversitario sul Monitoraggio) sia dai questionari americani, ma che indagasse su tutti i servizi effettivamente forniti dalla biblioteca stessa.

L'analisi dei dati rilevati con il questionario è stata oggetto dell'indagine statistica da me condotta, la quale si è articolata attraverso l'analisi e l'elaborazione dei dati.

Dopo questa analisi preliminare, il mio lavoro si è sviluppato nella presentazione del confronto delle indagini statistiche condotte nella sede Centrale e in quella di scienze della biblioteche di ateneo dell'università di Milano-Bicocca. Nel primo

capitolo ho, quindi, analizzato il piano di lavoro che caratterizza questa ricerca: formulazione degli obiettivi dell'indagine, periodo di svolgimento e periodo di riferimento, scelta del piano di campionamento, metodo di raccolta dei dati, scelta della scala di valutazione da adottare.

In ciascuna fase sono stati adottati particolari criteri per la somministrazione del questionario presso l'utenza. Tali criteri sono stati brevemente descritti secondo tutte le alternative previste dalla letteratura, motivando, attraverso l'analisi dei vantaggi e degli svantaggi di ogni metodo, le scelte effettuate. Queste ultime sono, quindi, il risultato di oculate riflessioni che hanno portato ad adottare la tecnica più adatta in relazione alle caratteristiche dell'indagine che si vuole svolgere.

La stesura del secondo capitolo ha riguardato lo sviluppo delle ultime due fasi che caratterizzano l'indagine statistica, ovvero l'analisi e l'elaborazione dei dati raccolti. Inizialmente ho proceduto all'analisi delle risposte degli utenti ai singoli quesiti del questionario, successivamente ho costruito delle tabelle di frequenza che consentissero di valutare il giudizio assegnato ad ogni servizio/aspetto bibliotecario. Questi ultimi sono stati misurati attraverso una scala di valutazione, composta da cinque livelli di giudizio (molto insoddisfatto, insoddisfatto, indifferente, soddisfatto, molto soddisfatto), la quale ha reso possibile il calcolo del punteggio medio assegnato dagli utenti in riferimento ad ogni servizio. Per ognuno di essi è stata richiesta la valutazione del grado d'importanza percepito in riferimento al complesso delle prestazioni bibliotecarie. Questa informazione combinata al giudizio rilevato mi ha consentito di definire i "punti di forza" e i "punti critici" della gestione delle biblioteche di economia e di scienze dell'università di Milano-Bicocca.

CAPITOLO 1

***SVILUPPO
DELL'INDAGINE
STATISTICA***

1.1 CONSIDERAZIONI INIZIALI

Prima di procedere nella descrizione dello sviluppo dell'indagine è necessario fare una precisazione sulla struttura della biblioteca dell'università degli studi di Milano-Bicocca. Quest'ultima è infatti organizzata in tre diversi sedi:

- biblioteca centrale;
- biblioteca di scienze;
- biblioteca di medicina.

La sede Centrale della biblioteca di ateneo nasce durante l'anno accademico 1997/1998, quando la facoltà di Economia e la II facoltà di Giurisprudenza dell'università degli studi di Milano vengono trasferite nel nuovo polo universitario della Bicocca, portando con se le proprie biblioteche; le sedi di scienze e di medicina, sono state inaugurate nel 2001.

L'analisi che ho condotto, interesserà le biblioteche universitarie delle sedi di economia e di scienze dell'ateneo di Milano-Bicocca. I servizi che esse offrono consistono nel:

- Prestito libri: dura 30 giorni e si può rinnovare se il libro non è stato prenotato. Il numero massimo di prestiti consentiti è di 3 volumi, calcolati su tutte le sedi della Biblioteca.
- Consulenza bibliografica: bibliotecari esperti sono pronti a fornire supporto per ricerche su cataloghi, siti Internet, banche dati bibliografiche, riviste elettroniche.
- Risorse Elettroniche: si possono consultare banche dati e riviste elettroniche *on-line*, attraverso i terminali a disposizione in sala.
- Servizi Interbibliotecari: consentono di richiedere ad altre biblioteche e di far arrivare presso la biblioteca di ateneo libri e articoli di riviste che non sono disponibili presso la Biblioteca stessa o presso altre biblioteche pubbliche nell'area milanese.
- Carrels: presso la sede sono a disposizione di laureandi, dottorandi, docenti e ricercatori 20 *carrels*, cioè spazi riservati per attività individuali di studio o di ricerca.
- Opac: un catalogo in linea che consente collegandosi di conoscere la disponibilità dei volumi e dei periodici delle tre sedi, anche da casa.

- Servizi via web: attraverso il catalogo ciascun utente, identificandosi può visualizzare la situazione dei propri prestiti, registrare il rinnovo dei prestiti in corso e le prenotazioni per volumi non disponibili a scaffale.

L'indagine sul sistema bibliotecario di ateneo, si prefigge infatti, come obiettivi principali:

- la misurazione del grado di soddisfacimento degli utenti del servizio;
- rilevazione di bisogni latenti e risposta con implementazione programmata dei servizi;
- modifiche e miglioramenti nell'erogazione dei servizi.

1.2 SCELTA DELLA TIPOLOGIA DI RILEVAZIONE

Le informazioni attorno alla popolazione, ossia attorno alle variabili che la caratterizzano, possono essere il frutto di una *rilevazione totale*, oppure di una *rilevazione campionaria*: nel primo caso si procede alla disamina, una ad una, di tutte le unità della popolazione; nel secondo, si limita l'analisi ad una parte delle unità, ad un campione, avendo tuttavia come obiettivo lo studio dell'intera popolazione.

Nell'indagine condotta, in riferimento alla valutazione dei servizi offerti dalla Biblioteca Centrale di ateneo dell'università di Milano-Bicocca, la scelta sulla tipologia di rilevazione da adottare, è ricaduta sull'indagine campionaria, dati i notevoli vantaggi che offre questa metodologia in termini di risparmio nei costi e nei tempi di somministrazione del questionario.

L'indagine campionaria consente, inoltre, essendo minore il numero di unità da osservare, di impiegare personale più specializzato nella raccolta dei dati, in modo da ottenere risultati più accurati e precisi.

1.3 POPOLAZIONE E TEMPO DI RIFERIMENTO

Risulta chiaro che l'attenzione della ricerca è focalizzata sull'utenza del servizio, quindi prima di procedere nell'analisi, è opportuno definire la *popolazione di riferimento*,

ossia l'insieme di tutti gli individui sui quali si intende andare ad analizzare alcuni particolari aspetti.

Nel questionario sulla soddisfazione degli utenti della biblioteca di ateneo dell'università di Milano-Bicocca abbiamo considerato come periodo di riferimento i due mesi precedenti al giorno dell'intervista. Questa tipologia di formulazione del quesito retrospettivo, ossia il voler indagare sulle abitudini degli utenti negli ultimi due mesi antecedenti la data dell'intervista indipendentemente dal periodo in cui questa verrà somministrata, rientra nella casistica in cui il periodo è mobile, ma ha un'ampiezza fissa uguale per tutti gli intervistati. Il questionario è stato somministrato presso la biblioteca nel periodo tra il 18 novembre e il 16 gennaio 2003, con una pausa nel periodo natalizio.

1.4 SCELTA DEL PIANO DI CAMPIONAMENTO

In funzione al tipo di tecniche utilizzate per selezionare il campione, si individuano due macro-categorie di campionamento:

- campionamento probabilistici: ogni unità facente parte della popolazione ha probabilità nota e non nulla di entrare a far parte del campione;
- campionamenti non probabilistici: le unità che appartengono alla popolazione sono scelte in maniera non casuale.

Nella prima categoria si cerca di intervistare un sottoinsieme di unità che rappresenti il più possibile fedelmente la composizione dell'intera popolazione e verificare che la numerosità campionaria sia abbastanza elevata per poter estendere i dati raccolti all'intera popolazione.

In questo gruppo rientrano:

- campionamento casuale semplice con ripetizione;
- campionamento casuale semplice senza ripetizione;
- campionamento in blocco;
- campionamento stratificato;
- campionamento a due stadi;
- campionamento a grappoli;
- campionamento sistematico.

Nella seconda categoria la difficoltà principale è che non si conosce la probabilità dell'errore statistico, ossia lo scostamento tra il valore ottenuto dalla rilevazione sulle unità statistiche e il valore vero che si dovrebbe osservare sulle unità stesse, in assenza di errori degli stimatori utilizzati (questo errore è perfettamente determinabile nel caso di campionamenti probabilistici). Gli errori campionari sono dovuti al fatto che si osserva solo una parte della popolazione, a differenza degli errori non campionari che sono tutti quegli errori dovuti all'azione combinata dei fattori che agiscono in modo tale che l'osservazione si discosti dalla realtà (errori legati al rilevamento, alle mancate risposte, alle distorsioni legate agli intervistatori).

In questa tipologia rientrano:

- campionamento a scelta ragionata;
- campionamento per quote;
- campionamento a valanga;
- campionamento per accessibilità;
- campionamento di volontari.

1.4.1 Il campionamento per quote

Il campionamento che abbiamo adottato rientra nella seconda tipologia, in particolare si tratta del campionamento per quote. Con questo metodo la popolazione di riferimento viene suddivisa in gruppi omogenei, detti strati in base a dei caratteri di controllo. Il campione viene quindi formato in modo tale che la numerosità campionaria di ciascuno strato sia proporzionale alle distribuzioni conosciute nella popolazione obiettivo. Questo metodo si basa sul principio che se il campione rispetta la distribuzione dei caratteri di controllo si può supporre che sia rappresentativo anche per la variabile osservata, permettendo di estendere i risultati all'intera popolazione. La determinazione delle quote si può basare su più di un carattere contemporaneamente, procedendo tramite un'analisi incrociata della composizione della popolazione in relazione alle variabili scelte.

Il grande vantaggio di questa metodologia è che consente di ovviare al problema della mancanza della lista e dei non rispondenti, nel senso che è possibile sostituire con un

rispondente alternativo, una persona riluttante a partecipare all'indagine, purché i due abbiano le stesse caratteristiche sul carattere di controllo.

L'unico inconveniente, essendo un campionamento non probabilistico è che non si conosce la probabilità dell'errore statistico, ossia la precisione dei parametri, nonostante il rispetto delle proporzioni imposte dalle quote limiti il margine d'errore. Nel nostro caso le variabili di controllo sono state il sesso e la facoltà di provenienza.

1.4.2 La formazione delle quote

Come ho già spiegato in precedenza, il campionamento per quote consente di ovviare al problema della mancanza di una lista. Così per costruire le quote abbiamo fatto ricorso ai listati d'ingresso 2003 della Biblioteca Centrale, che si ottengono grazie alle informazioni registrate tramite il sistema *badge*. In questi elenchi sono riportate tutte l'entrate giornaliere, con il corrispondente orario e codice identificativo personale (numero di matricola), dal quale siamo riusciti a risalire al sesso e alla sua facoltà di provenienza dell'utente. Per creare un campione che fosse ben rappresentativo abbiamo considerato gli ingressi rilevati durante tre settimane (da lunedì a venerdì) nei seguenti periodi: 12-21 marzo, 27-31 gennaio, 12-16 maggio. Da questi dati abbiamo ricavato la composizione della popolazione rispetto a due variabili: sesso e facoltà. Per rendere più immediata la comprensione, abbiamo poi rappresentato tali informazioni con una quota composta da 100 unità rispettando le proporzioni osservate dei due caratteri:

- sesso

SESSO	
Maschi	44
Femmine	56

- facoltà di provenienza

FACOLTA'	Totale	Maschi	Femmine
Economia	45	26	19
Giurisprudenza	20	9	11
Scienze della Formazione	9	1	8
Sociologia	6	2	4
Psicologia	14	3	11
Scienze Statistiche	2	1	1
Scienze Matem. Fisiche e Naturali	2	1	1
Informatica (Scienze Mat.Fis.Nat)	2	1	1
Totale	100	44	56

1.5 LA COSTRUZIONE DEL QUESTIONARIO

Una volta stabilito l'oggetto che si vuole esaminare e determinati gli obiettivi che si vogliono raggiungere, si passa alla costruzione dello strumento d'analisi che, come abbiamo già precedentemente spiegato, è il questionario. Di questa fase della pianificazione dell'indagine, particolarmente delicata, se ne è già occupata la studentessa Suardi Elisa nella redazione della sua tesi di laurea in Statistica e Informatica, così intitolata: "Valutare i servizi della Biblioteca di Milano-Bicocca, costruzione di un questionario elettronico".

L'esecuzione dei processi che portano allo sviluppo del questionario si articolano in tre livelli che sono:

- *la progettazione* del questionario attraverso la costruzione dello schema concettuale;
- *la redazione* del questionario;
- *la verifica* del questionario.

1.5.1 La progettazione del questionario

La fase di progettazione consiste nel convertire le generiche esigenze conoscitive in concetti operativi. Si tratta in altre parole di scomporre il problema generale in tanti piccoli

sottoproblemi, i quali a loro volta ulteriormente specificati, daranno luogo alle variabili effettive da misurare e, quindi alle domande vere e proprie da includere nel questionario. Per effettuare queste operazioni si è ricorso alla progettazione concettuale del questionario che si basa sul metodo dello schema concettuale, utilizzando il modello entità/relazione dell'ISTAT (1989).

1.5.2 La redazione del questionario

La fase di redazione del questionario è quella in cui si darà corpo allo scheletro del questionario vero e proprio, dove verranno formulate le domande definitive. Durante questa fase bisogna porre particolare attenzione sia alla pertinenza delle domande inserite sia ad adottare dei criteri validi per l'ordine di sequenza delle domande.

Il questionario è stato diviso in tre parti principali, ognuna delle quali corrisponde a una macroarea di rilevazione. La prima parte comprende domande sui fatti, che rilevano eventi e comportamenti oggettivi, mentre la seconda e la terza si compongono principalmente di domande d'opinione, nelle quali si chiede di dare un giudizio soggettivo rispettivamente alla soddisfazione di alcuni aspetti relativi alla biblioteca. L'analisi congiunta della seconda e terza sezione permette di effettuare una valutazione incrociata relativa alla soddisfazione-importanza.

Completata la stesura del questionario, è stato riscritto in formato *HTML* in modo da permettere la sua attivazione sul web.

1.5.3 La verifica del questionario

Dopo che è stato redatto bisogna verificare che la versione del questionario così com'è risponda alle esigenze conoscitive dell'indagine e che sia facilmente comprensibile da parte degli intervistati. Oltre a verificare che le domande possano contribuire in modo discriminante alla definizione del concetto, l'analisi del questionario ha lo scopo di rilevare i seguenti aspetti: grado di completezza e di correttezza dal punto di vista delle informazioni raccolte, grado di chiarezza e di accoglienza del questionario da parte dei rispondenti e l'idoneità dello strumento ad essere facilmente gestito dall'intervistatore.

Il questionario può essere verificato dal lato della *validità* e dell'*affidabilità*: a tal proposito è stato effettuato un pre-test somministrando il questionario a 20 utenti, grazie al quale è stato possibile rilevare suggerimenti validi per modificare il questionario in modo da renderlo più vicino alle esigenze dei rispondenti.

1.6 METODO DI RACCOLTA DEI DATI

Dopo aver determinato le domande del questionario e stabilito il metodo di campionamento da adottare per cercare di raccogliere informazioni sugli utenti, bisogna porre attenzione alla modalità di somministrazione del questionario medesimo, ossia del metodo più efficiente per raccogliere i dati necessari all'indagine.

In seguito all'analisi delle varie tipologie di raccolta dei dati, e soprattutto i vantaggi e gli svantaggi legati ad ognuna di esse, si è deciso di somministrare il questionario preparato, precedentemente caricato sul *server* all'ingresso della biblioteca. (un *server* locale che consente l'accesso remoto solo se si immette direttamente l'*Url* "*www.outcomes.dimequant.unimib.Biblioteca.Centrale/index.jsp*" nella barra degli indirizzi dal momento che non esiste link che conduca a queste pagine). In questo modo i dati sono stati memorizzati in tempo reale, pronti per essere elaborati.

Nella nostra indagine, sottoposta agli utenti della biblioteca di Milano-Bicocca, abbiamo deciso di utilizzare come tipologia di intervista quella *strutturata*, in quanto è utile quando il ricercatore conosce bene il fenomeno e le modalità in cui si manifesta. Il questionario è articolato in modo da raccogliere sistematicamente le informazioni e in modo da vincolare l'intervistatore. Le modalità di risposta sono previste a priori in fase di redazione del questionario e consentono l'analisi dei dati rilevati attraverso la codifica delle risposte.

1.7 SCELTA DELLA SCALA DI VALUTAZIONE

Per misurare il livello di soddisfazione degli utenti della biblioteca circa la qualità percepita del servizio ricevuto, andremo a intervistarli chiedendo loro di esprimere un

giudizio relativamente alle proprie esperienze personali. Un'opinione non è osservabile direttamente, ma può essere misurata indirettamente tramite le sue manifestazioni: misurare significa assegnare dei numeri alle caratteristiche di un'unità statistica in modo tale che il risultato della rilevazione sia attendibile.

Questo processo prende il nome di *scaling*, e si differenzia dalla *classificazione*, nella quale le dimensioni sono definite in base alle loro caratteristiche qualitative. Per elaborare i dati raccolti attraverso la determinazione di grandezze quali la media, la varianza, e non solo le frequenze assolute, è necessario che i giudizi espressi siano di carattere quantitativo e siano omogenei fra di loro, ossia vengano espressi nella stessa unità di misura. Questa unità di misura prende il nome di *scala di valutazione*.

Assegnare un valore numerico alle singole caratteristiche con cui un fenomeno potrebbe manifestarsi, è uno dei problemi cruciali nella determinazione delle scale di misurazione.

In particolare le scale di valutazione devono soddisfare i seguenti requisiti fondamentali:

- l'*equidistanza* tra i punti;
- l'esistenza del *punto d'indifferenza* (che bilancia la scala suddividendola in due parti uguali per i giudizi negativi e quelli positivi);
- il principio di *continuum*, che a volte viene reso discreto dai numeri, implica che le risposte siano ordinabili su una scala all'interno della quale il rispondente deve saper individuare la posizione che meglio lo rappresenta.

Nel questionario somministrato agli utenti della biblioteca dell'ateneo di Milano-Bicocca, nelle domande relative all'opinione degli utenti, è stata adottata una scala di tipo *continuous rating*. In questa tipologia di scale l'intervistato deve assegnare un punteggio, posizionato su una retta, ad alcuni attributi del prodotto o servizio.

L'intervistato ha dovuto assegnare un punteggio compreso tra 1 e 5 in base al suo livello di soddisfazione relativamente a un particolare servizio, o aspetto di esso, fornito dalla biblioteca stessa. La scala prevede un *range* di 5 valori, rappresentabili da una retta, dove al valore 1 viene associata la totale insoddisfazione dell'utente e al valore 5 viene invece associata la totale soddisfazione relativa a quel particolare servizio che è chiamato a valutare. Oltre a determinare gli estremi dei valori della scala dei giudizi, abbiamo

introdotto anche il grado di soddisfazione associato a ciascun livello interno al *range*. In particolare la scala adottata è la seguente:

Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Indifferente	Soddisfatto	Soddisfatto
1	2	3	4	5

Si nota quindi come vengono soddisfatti i requisiti di equispaziatura tra i punteggi, e la presenza di un punto di indifferenza pari a 3 che divide la scala in due parti diametralmente opposte, ciascuna con 2 giudizi, per esprimere il proprio livello di soddisfazione o di insoddisfazione.

CAPITOLO 2

ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI

2.1 INTRODUZIONE

L'analisi che sto conducendo sui dati rilevati è di tipo descrittivo, in quanto l'obiettivo primario è quello di sintetizzare con opportune grandezze le caratteristiche più salienti del fenomeno oggetto di studio.

Come ho già precedentemente spiegato, le rilevazioni sono state raccolte in un *data base*, che ha consentito di immagazzinare le informazioni in tempo reale. Successivamente ho riunito i casi simili attraverso la stesura di tabelle di frequenze, per dare una visione dell'importanza relativa delle singole modalità per ogni carattere. Per tale ragione terminata la raccolta dei dati, ho trasferito i dati dal *database*, in un semplice file in *Excel*, che mi ha consentito di lavorare su di essi e di estrarre le informazioni che interessano ai fini dell'indagine. Nel *data base* le unità sono state rilevate attraverso 112 variabili disposte lungo le colonne, corrispondenti alle domande e alle rispettive modalità di risposta del questionario, mentre ad ogni riga corrispondeva una unità statistica.

Per prima cosa ho proceduto ad operare un primo controllo e una "pulizia" dei dati, per eliminare gli errori presenti nel file (di questo argomento ho parlato già nel primo capitolo). Ho poi effettuato l'analisi utilizzando il programma statistico SPSS.

In questo capitolo presenterò le tabelle di frequenza e le relative interpretazioni dei risultati ottenuti da queste applicazioni. Queste tabelle sono infatti e descrizioni più complete dei fenomeni oggetti di studio. Purtroppo le informazioni presenti nelle distribuzioni si prestano poco ad essere ricordate e non permettono confronti immediati. Ho quindi scelto di calcolare anche il valor medio, in quanto è una grandezza dotata di grande capacità di sintesi e di immediata interpretazione. Sono riuscito a pervenire a questo valore grazie al tipo di scala di valutazione adottata, nella quale alle etichette con i giudizi sintetici corrispondo punteggi numerici. Abbiamo deciso di adottare questa scala per uniformarci alle normative ISO, dato che in merito a questo argomento si sono aperti molti dibattiti. Prima di addentrarci nell'analisi è necessario rimandare ad una lettura del questionario utilizzato nell'analisi, annesso in appendice (Allegato).

Come ho già spiegato il questionario si compone di tre macroaree:

1. nella prima parte si raccolgono le informazioni generali sull'utente;

2. nella seconda si rilevano le valutazioni inerenti ai servizi offerti dalla biblioteca frequentata abitualmente;

3. nell'ultima parte si prendono informazioni sull'utilità degli aspetti precedentemente valutati.

Nei paragrafi seguenti analizzerò ed elaborerò i dati relativi alle 389 unità rilevate nella biblioteca Centrale per ognuna delle aree sopraccitate, utilizzando dati percentuali in quanto di più immediata comprensione e li confronterò con le 139 unità rilevate nella biblioteca di Scienze.

2.2 PARTE PRIMA: INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

In questa parte del questionario sono stati raccolti i dati relativi agli utenti che hanno collaborato all'indagine.

Domanda 1.1: Data di nascita

Purtroppo dalla rilevazione risultano presenti molti errori nella codifica di questa informazione, causati da errate digitazioni degli intervistati, per questo motivo non terrò in considerazione questa variabile nell'analisi.

Domanda 1.2: Sesso

Come ho precedentemente spiegato il sesso è stata una delle due variabili di controllo dell'indagine. La distribuzione di frequenze percentuali per questo carattere è risultata quindi pari a quella stabilita a priori nella costituzione delle quote, anche se in realtà tali valori si discostano da quelli originali dell'1.5%. Questo scostamento è stato causato dall'eliminazione di alcune unità che non ho potuto considerare nell'indagine, argomento già trattato nel primo capitolo.

Dall'indagine sulla biblioteca Centrale è risultato che il 57.84%, quindi più della metà dei rispondenti è di sesso femminile (il restante 42.16% di sesso maschile). Questa lieve prevalenza femminile potrebbe essere giustificata dal fatto che nell'università di Milano Bicocca il 61.98% degli iscritti risulta essere di sesso femminile. Dall'indagine

sulla biblioteca di Scienze è risultato invece che il 45,32%, quindi meno della metà dei rispondenti è di sesso femminile (il restante 54,68% di sesso maschile).

Domanda 1.3: Tipologia d'utente

Con questo quesito si è accertato che tutte le 389 e le 139 unità assumono su questa variabile valore *studente*, in quanto avevamo stabilito a priori di considerare solo questa tipologia. All'interno di questa domanda abbiamo poi rilevato:

1. la distribuzione rispetto all'ANNO D'ISCRIZIONE per la biblioteca Centrale:

come si può osservare in *Tabella 1.1* gli utenti che frequentano più assiduamente la biblioteca sono quelli iscritti al quarto anno di corso, quindi si parla di studenti pressoché al termine degli studi, laureandi che molto probabilmente frequentano la biblioteca per ricerche bibliografiche inerenti alle tesi di laurea. Gli studenti iscritti al primo anno che entrano in biblioteca sono invece molto pochi, questo potrebbe soprattutto dipendere dal fatto che questi soggetti nel primo anno di studi sono troppo occupati a seguire le lezioni e non hanno quindi tempo di frequentare la biblioteca oppure sono ancora poco informati circa la sua esistenza e i servizi da essa offerti.

	ANNO1	ANNO2	ANNO3	ANNO4	ANNO5	ANNO6	ANNO7
Totale	8,48%	14,40%	20,05%	22,37%	18,77%	11,83%	4,11%

Tabella 1.1 (economia): Ripartizione degli utenti in base all'anno d'iscrizione

Mentre per la biblioteca di Scienze, si può osservare invece in *Tabella 1.2* che gli utenti che frequentano più assiduamente la biblioteca sono quelli iscritti al terzo anno di corso e che comunque gli studenti del primo anno di corso sono ancora molto pochi, ma leggermente di più rispetto a quelli della biblioteca Centrale.

	ANNO1	ANNO2	ANNO3	ANNO4	ANNO5	ANNO6	ANNO7
totale	13,24%	12,50%	25,00%	10,29%	16,18%	13,97%	8,82%

Tabella 1.2 (scienze): Ripartizione degli utenti in base all'anno d'iscrizione

2. la percentuale di studenti LAUREANDO, cioè prossimi alla laurea e che stanno scrivendo la tesi, rappresenta il 32.6% sul totale. Di questi il 66.9% è di sesso femminile, mentre il 33.1% di sesso maschile.

Domanda 1.4: “E’ la prima volta che frequenta questa biblioteca?”

Come ho già spiegato nel primo capitolo, questa domanda è un *filtro*. L’introduzione di questo quesito è servita per evitare di continuare a sottoporre il questionario a studenti che entravano per la prima volta in biblioteca proprio nel giorno dell’intervista. Questa scelta è motivata dal fatto che questi soggetti non avendo frequentato la biblioteca in altre occasioni, non sarebbero poi stati in grado di continuare a rispondere al questionario e quindi di esprimere un giudizio in merito ai servizi offerti dalla biblioteca. La risposta affermativa a questa domanda conduce infatti l’intervistato al termine del questionario. Ricordo infatti che hanno risposto di sì a questo quesito 18 studenti, che sono stati quindi esclusi dall’analisi.

Domanda 1.5: “Ha frequentato altre biblioteche dell’ateneo di Milano-Bicocca oltre a questa negli ultimi due mesi?”

Dall’analisi dei dati raccolti in corrispondenza di questo quesito posto agli utenti della biblioteca Centrale è risultato che solo il 6.2% di loro ha frequentato altre biblioteche oltre a quella della sede Centrale. Di questi il 95.8% ha visitato la biblioteca di Scienze e il restante 12.5% quella di Medicina. Mentre lo stesso quesito, posto agli utenti della biblioteca di scienze, ha dato un risultato più alto, ben il 26,62% di loro ha frequentato altre biblioteche oltre a quella della sede di Scienze, di questi il 83,78% ha visitato la biblioteca Centrale e il restante 0,72% quella di Medicina. Questa domanda è stata introdotta perché nel caso in cui un intervistato risponda positivamente, sappiamo che pur non avendo le caratteristiche richieste per rientrare nel campione di questa sede bibliotecaria, potrebbe essere idoneo a partecipare all’indagine in un’altra sede.

Domanda 1.6: “Ha frequentato altre biblioteche (di qualsiasi genere) negli ultimi due mesi?”

Questa domanda è solo una precisazione per conoscere le abitudini dell’utente. Da questo quesito si è osservato che ben il 61,2% degli utenti della biblioteca Centrale ha frequentato altre biblioteche oltre a quella che stiamo considerando nell’indagine, molto simile è anche la percentuale degli utenti di Scienze 61,15%.

Domanda 1.7: “Perché sta entrando in questa biblioteca?”

Con questa domanda si vuole indagare sulle cause che hanno indotto un soggetto a recarsi in biblioteca poiché consente di conoscere l’esigenza e i bisogni più diffusi. Questa domanda prevede un *range* di modalità di risposte (consultazione delle risorse bibliotecarie, servizi interbibliotecari, utilizzo dell’Opac, servizio di prestito, servizio di *reference*, utilizzo delle risorse in formato elettronico, studiare con materiale proprio) attraverso cui i rispondenti si sono così distribuiti (*Tabella 2.1*):

		UNOPUNTOSETTE						
		Consultare	Interbibliot.	Opac	Prestito	Reference	RisorseElett.	Studiare
SESSO	Femmina	12,89%	1,78%	6,22%	12,44%	0,44%	1,78%	64,44%
	Maschio	8,54%	0,61%	2,44%	8,54%	0,00%	1,22%	78,66%
Totale		11,05%	1,29%	4,63%	10,80%	0,26%	1,54%	70,44%

Tabella 2.1 (economia): Ripartizione in base alla variabile sesso dei motivi che inducono un utente a entrare in biblioteca

		UNOPUNTOSETTE						
		Consultare	Interbibliot.	Opac	Prestito	Reference	RisorseElett.	Studiare
SESSO	Femmina	17,46%	0,00%	1,59%	9,52%	0,00%	6,35%	65,08%
	Maschio	13,16%	0,00%	0,00%	23,68%	0,00%	2,63%	60,53%
Totale		15,11%	0,00%	0,72%	17,27%	0,00%	4,32%	62,59%

Tabella 2.1 (scienze)

Come si può osservare in entrambi i casi la stragrande maggioranza degli utenti, ben il 70,44% per economia e il 62,59% per scienze, si reca in biblioteca per studiare con materiale proprio, in particolar modo i maschi per economia. Solo l’11,05% degli utenti di economia e il 15,11% di quelli di scienze è motivato dal servizio di consultazione, inoltre solo il 10,80% di economia e il 17,27% di scienze dal prestito bibliotecario. Si rende a questo punto interessante verificare se sia fondata l’ipotesi che avevamo precedentemente formulato, ovvero che gli studenti iscritti ai primi tre anni di corso frequentano la biblioteca soprattutto per studiare con materiale proprio, usufruendo in minima parte degli altri servizi offerti, che sono invece più utilizzati dai laureandi, soprattutto durante la redazione della tesi di laurea. A questo proposito, presento qui di seguito, la *Tabella 3*, che mette in relazione le motivazioni che inducono gli utenti ad entrare in biblioteca con l’anno d’iscrizione degli stessi.

	UNOPUNTOSETTE						
ANNO_ISCRIZ	Consultare	Interbibliotecari	Opac	Prestito	Reference	RisorseElettr.	Studiare
anno1	6,06%	0,00%	6,06%	6,06%	0,00%	0,00%	81,82%
anno2	5,36%	0,00%	3,57%	1,79%	0,00%	0,00%	89,29%
anno3	6,41%	2,56%	6,41%	6,41%	0,00%	1,28%	76,92%
anno4	5,75%	2,30%	2,30%	16,09%	1,15%	4,60%	67,82%
anno5	21,92%	1,37%	4,11%	15,07%	0,00%	0,00%	57,53%
anno6	15,22%	0,00%	6,52%	13,04%	0,00%	2,17%	63,04%
anno7	31,25%	0,00%	6,25%	18,75%	0,00%	0,00%	43,75%

Tabella 3 (economia): Distribuzione delle motivazioni che inducono un'utente a frequentare la biblioteca in relazione all'anno d'iscrizione dell'utente.

Osservando la *Tabella 3(economia)* si può notare che tendenzialmente l'ipotesi fatta è veritiera in quanto all'aumentare dell'anno d'iscrizione si nota:

- una costante diminuzione della motivazione “studiare”;
- una cospicua crescita della motivazione “consultare”;
- un aumento della motivazione “prestito”.

	UNOPUNTOSETTE						
ANNO_ISCRIZ	Consultare	Interbibliotecari	Opac	Prestito	Reference	RisorseElettr.	Studiare
anno1	5,56%	0,00%	5,56%	27,78%	0,00%	16,67%	44,44%
anno2	23,53%	0,00%	0,00%	35,29%	0,00%	0,00%	41,18%
anno3	14,71%	0,00%	0,00%	5,88%	0,00%	5,88%	73,53%
anno4	21,43%	0,00%	0,00%	35,71%	0,00%	0,00%	42,86%
anno5	18,18%	0,00%	0,00%	13,64%	0,00%	0,00%	63,64%
anno6	21,05%	0,00%	0,00%	15,79%	0,00%	0,00%	63,16%
anno7	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Tabella 3 (scienze)

Mentre osservando quella di scienze l'ipotesi fatta potrebbe essere non veritiera in quanto all'aumentare dell'anno di iscrizione si nota:

- un aumento della motivazione di “studiare”;
- una cospicua crescita della motivazione “consultare”;
- un alternarsi di aumento e diminuzione della motivazione “prestito”;

Se analizziamo anche la *Tabella 4*, di seguito riportata si può notare che le percentuali relative ai servizi offerti dalla biblioteca Centrale assumono valori significativi solo per la tipologia di utenti laureandi, e che complessivamente il 50.49% dei essi si reca in biblioteca per utilizzare i servizi da essa forniti; in particolare il servizio di prestito risulta essere quello più richiesto (19.69%), seguito da quello di consultazione (18.11%). Posso quindi convalidare l'ipotesi formulata precedentemente.

		UNOPUNTOSETTE						
		Consultare	Interbibliot.	Opac	Prestito	Reference	RisorseElettr.	Studiare
LAUREANDO	No	7,63%	1,15%	3,44%	6,49%	0,00%	0,76%	80,53%
	Si	18,11%	1,57%	7,09%	19,69%	0,79%	3,15%	49,61%

Tabella 4 (economia): Ripartizione in base alla variabile laureando dei motivi che inducono un utente a entrare in biblioteca

Al contrario, per gli utenti della biblioteca di Scienze, si può notare che le percentuali relative ai servizi offerti dalla stessa non sono significative solo per la tipologia utenti laureandi, e che complessivamente il 36,36% di essi si reca in biblioteca per utilizzare i servizi da essa forniti; in particolare il servizio di prestito risulta essere ugualmente utilizzato come quello di consultazione (15,91%). Per quanto riguarda invece la sede di scienze si potrebbe quindi smentire l'ipotesi formulata precedentemente.

		UNOPUNTOSETTE						
		Consultare	Interbibliot.	Opac	Prestito	Reference	RisorseElettr.	Studiare
LAUREANDO	No	15,22%	0,00%	0,00%	18,48%	0,00%	5,43%	60,87%
	Si	15,91%	0,00%	2,27%	15,91%	0,00%	2,27%	63,64%

Tabella 4 (scienze)

Domanda 1.8: “Come è venuto a conoscenza di questa biblioteca?”

Questa domanda cerca di scoprire la modalità di conoscenza della sede Centrale e della sede di Scienze della biblioteca da parte degli intervistatori al fine di vedere se la capacità di comunicazione della biblioteca con i suoi utenti sia adeguata.

La domanda prevede le seguenti modalità di risposta così ripartite:

	UNOPUNTOOTTO			
	collegli	docenti	Materiale	sito
Totale	51,67%	1,80%	10,54%	35,99%

Tabella 5 (economia): Distribuzione della fonte di conoscenza.

Il passa-parola tra i colleghi (il 51.57% di economia e il 64,75% di scienze) risulta essere il mezzo più efficiente per venire a conoscenza dell'esistenza sia della biblioteca Centrale che di quella di Scienze, ne consegue che le capacità di comunicazioni della biblioteca non sono sufficientemente efficaci. Tuttavia l'informazione fornita dal sito è abbastanza buona, anche se c'è la possibilità di potenziare maggiormente la capacità comunicativa fornita da questo mezzo.

	UNOPUNTOOTTO			
	collegli	docenti	Materiale	sito
Totale	64,75%	1,44%	12,23%	21,58%

Tabella 5 (scienze)

Domanda 1.9: “Quante volte ha frequentato questa biblioteca negli ultimi due mesi, a parte oggi?”

Questa domanda prevede le seguenti modalità di risposta:

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

Anche questa come avevo già precisato nel capitolo precedente è una domanda *filtro*, in quanto ci consente di individuare tutti quei soggetti che scegliendo la modalità “mai”, si rendono non idonei a sostenere l'intervista.

Nella *Tabella 6* è riportata la distribuzione dei rispondenti rispetto alle altre modalità di risposta di questa variabile, e rispetto al sesso. Come si può notare ben il 38,05% degli utenti frequenta la biblioteca Centrale quasi quotidianamente (il 33,81% per la

biblioteca di scienze) e il 30,59% lo fa più di una volta a settimana (il 33,81% per la sede di Scienze).

Se invece osserviamo i dati rispetto alla variabile laureando sia per la sede Centrale che per quella di Scienze, si può rilevare che gli studenti non laureandi frequentano la biblioteca con una frequenza più giornaliera rispetto agli altri, forse perché si recano soprattutto per studiare, un'attività più continuativa e quotidiana rispetto all'utilizzo degli altri servizi, che come già dimostrato, sono più sfruttati dai laureandi.

		UNOPUNTONOVE				
		piu_volta_sett	Qualche_volta_mese	quasi_tutti_g	una_volta_mese	una_volta_sett
SESSO	Femmina	27,56%	20,44%	33,78%	6,67%	11,56%
	Maschio	34,76%	9,76%	43,90%	4,27%	7,32%
LAUREANDO	No	30,53%	14,89%	39,31%	5,34%	9,92%
	Si	30,71%	18,11%	35,43%	6,30%	9,45%
Totale		30,59%	15,94%	38,05%	5,66%	9,77%

Tabella 6 (economia): distribuzione delle modalità di frequenza degli utenti della biblioteca rispetto al sesso e laureando.

		UNOPUNTONOVE				
		piu_volta_sett	Qualche_volta_mese	quasi_tutti_g	una_volta_mese	una_volta_sett
SESSO	Femmina	33,33%	14,29%	31,75%	7,94%	12,70%
	Maschio	34,21%	11,84%	35,53%	1,32%	17,11%
LAUREANDO	No	31,52%	14,13%	38,04%	3,26%	13,04%
	Si	40,91%	11,36%	22,73%	6,82%	18,18%
Totale		33,81%	12,95%	33,81%	4,32%	15,11%

Tabella 6 (scienze)

Da quanto sopra affermato potremmo ipotizzare che si rileva maggiore frequenza se la motivazione che spinge l'utente ad entrare in biblioteca è studiare, mentre se la motivazione è l'utilizzo di particolari servizi la frequenza si riduce. A tal proposito si osservi la *Tabella 7* che mette in relazione i due caratteri appena citati:

- il 45,62% degli utenti di economia e il 42,53% di quelli di scienze che entrano in biblioteca per “studiare”, hanno una frequenza quasi quotidiana;
- il 50% sia di economia che di scienze degli utilizzatori delle risorse elettroniche, si recano in biblioteca più di una volta a settimana;
- il 30,23% degli utenti di economia e il 9,52% di quelli di scienze che entrano per “consultare”, il 40% di quelli di economia che usano il servizio interbibliotecario, e il

33,33% di quelli di economia e il 20,83% di quelli di scienze che usufruiscono del “prestito”, si recano in biblioteca solo qualche volta al mese.

- il 100% degli utenti di economia che usano il servizio di *reference* e il 100% di quelli di scienze che usano il servizio *opac* entrano in biblioteca una volta al mese.

Si può quindi affermare che quanto avevamo ipotizzato è vero.

	UNOPUNTONOVE				
UNOPUNTOSETTE	Piu_volta_sett	Qualche_volta_mese	quasi_tutti_g	una_volta_mese	Una_volta_sett
Consultare	25,58%	30,23%	25,58%	4,65%	13,95%
Interbibliotecari	20,00%	40,00%	20,00%	0,00%	20,00%
Opac	22,22%	16,67%	33,33%	16,67%	11,11%
Prestito	21,43%	33,33%	9,52%	14,29%	21,43%
Reference	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
RisorseElettroniche	50,00%	0,00%	16,67%	0,00%	33,33%
Studiare	33,21%	10,95%	45,62%	3,65%	6,57%

Tabella 7 (economia): distribuzione della frequenza delle entrate in biblioteca rispetto alle motivazioni che inducono l'utente ad entrare.

	UNOPUNTONOVE				
UNOPUNTOSETTE	Piu_volta_sett	Qualche_volta_mese	quasi_tutti_g	una_volta_mese	Una_volta_sett
Consultare	42,86%	9,52%	28,57%	0,00%	19,05%
Interbibliotecari	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Opac	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Prestito	25,00%	20,83%	16,67%	4,17%	33,33%
Reference	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RisorseElettroniche	50,00%	33,33%	0,00%	16,67%	0,00%
Studiare	33,33%	10,34%	42,53%	3,45%	10,34%

Tabella 7 (scienze)

Domanda 1.10: “Indichi i due motivi principali per i quali si è recato in questa biblioteca negli ultimi due mesi?”

La domanda 1.7, che chiedeva all'utente di indicare i due motivi principali che lo avevano indotto a recarsi in biblioteca, potrebbe sembrare molto simile a questa domanda. In realtà con il questo 1.10 si vuole indagare sulle motivazioni che hanno indotto realmente gli utenti a frequentare la biblioteca negli ultimi due mesi precedenti al giorno dell'intervista, mentre con la domanda 1.7 si indaga sulle intenzioni (le quali potrebbero anche variare dopo l'ingresso) con cui l'utente è entrato in biblioteca il quel particolare giorno.

Quindi la domanda 1.7 fa riferimento a una situazione momentanea, limitata al giorno dell'intervista, mentre la 1.10 chiede quelle che sono le motivazioni principali e abituali per cui l'utente si reca in biblioteca. L'obiettivo che si vuole raggiungere con questa domanda è infatti l'individuazione dei servizi bibliotecari mediamente più utilizzati, in modo da permettere di conoscere l'aspetto bibliotecario in cui si necessita di una maggiore disponibilità di personale, e per operare eventualmente, redistribuzioni nelle mansioni.

Anche questa domanda prevede lo stesso *range* di modalità di risposte esaminato per la 1.7 (consultazione delle risorse bibliotecarie, servizi interbibliotecari, utilizzo dell'Opac, servizio di prestito, servizio di *reference*, utilizzo delle risorse in formato elettronico, studiare con materiale proprio) attraverso cui i rispondenti si sono così distribuiti (Tabella 8):

		UNOPUNTODIECI						
		Studiare	Prestito	Cons_libri	Banche_dati	Opac	Reference	Interbiblio.
SESSO	Femmina	38,37%	22,09%	21,40%	3,26%	10,70%	0,93%	3,26%
	Maschio	48,07%	17,89%	20,00%	3,16%	7,37%	0,70%	2,81%
Totale		42,24%	20,42%	20,84%	3,22%	9,37%	0,84%	3,08%

Tabella 8 (economia): Distribuzione dei motivi principali per i quali l'utente si è recato in biblioteca in base al sesso.

Come si può notare in entrambi i casi la maggior parte (il 42.24% di economia e il 41,79% di scienze) degli utenti che si sono recati in biblioteca nei due mesi antecedenti l'intervista, hanno prevalentemente studiato con materiale propri. I servizi maggiormente richiesti risultano essere quelli del prestito bibliotecario (20.84%) per la biblioteca Centrale, della consultazione libri per entrambi (il 20.42% per economia e il 27,14% per Scienze) e del prestito libri solo per la sede di Scienze (17,50%) . Si rende interessante a questo punto effettuare un confronto con i dati osservati nella domanda 1.7, in quanto per gli stessi servizi si registrano valori percentuali notevolmente ridotti. Si è infatti rilevato che ben il (il 70.44% per economia e il 62,59% per scienze) degli studenti si reca in biblioteca per studiare con materiale proprio, contro il (44.24% per economia e il 41,79% per scienze) rilevato ora. Questo scostamento è diretta conseguenza della diversità tra i periodi considerati nei due quesiti.

		UNOPUNTODIECI						
		Studiare	Prestito	Cons_libri	Banche_dati	Opac	Reference	Interbiblio.
SESSO	Femmina	41,13%	16,94%	27,42%	4,03%	8,06%	2,42%	0,00%
	Maschio	42,31%	17,95%	26,92%	6,41%	3,85%	1,92%	0,64%
Totale		41,79%	17,50%	27,14%	5,36%	5,71%	2,14%	0,36%

Tabella 8 (scienze)

Un altro aspetto interessante da valutare, sono è la relazione esistente tra i servizi utilizzati e l'anno d'iscrizione dell'utente. Abbiamo infatti dimostrato, sempre nell'analisi della 1.7, che gli studenti iscritti ai primi tre anni di corso hanno espresso come motivazione principale "studiare", a differenza degli utenti iscritti agli anni successivi che si mostrano più interessati all'utilizzo dei servizi bibliotecari. A tal proposito possiamo osservare la *Tabella 9*, qui di seguito.

		UNOPUNTODIECI						
ANNO_ISCR		studiare	prestito	cons_libri	banche_dati	opac	reference	interbiblio.
Anno1		55,56%	11,11%	22,22%	1,85%	5,56%	1,85%	1,85%
Anno2		55,79%	13,68%	15,79%	6,32%	5,26%	1,05%	2,11%
Anno3		45,71%	19,29%	17,14%	4,29%	10,00%	0,71%	2,86%
Anno4		38,95%	22,09%	18,02%	4,07%	11,05%	0,00%	5,81%
Anno5		35,29%	25,00%	25,74%	0,74%	10,29%	0,00%	2,94%
anno6		34,44%	21,11%	27,78%	1,11%	11,11%	3,33%	1,11%
anno7		32,14%	32,14%	25,00%	3,57%	7,14%	0,00%	0,00%

Tabella 9 (economia): distribuzione delle motivazioni per le quali gli utenti si sono recati in biblioteca negli ultimi due mesi rispetto all'anno d'iscrizione dell'utente

Come avevamo già osservato nella tabella 3 di economia, anche in questo caso si può osservare che all'aumentare dell'anno d'iscrizione si registra :

- una costante diminuzione della motivazione "studiare",
- una variazione positiva dall' 11.11% al 32.14% della motivazione "prestito";
- un aumento della motivazione "consultazione" dall'22.22% al 25%.

		UNOPUNTODIECI						
ANNO_ISCR		studiare	prestito	cons_libri	banche_dati	opac	reference	interbiblio.
Anno1		35,14%	10,81%	24,32%	13,51%	5,41%	8,11%	2,70%
Anno2		48,48%	24,24%	24,24%	0,0%	3,03%	0,0%	0,0%
Anno3		47,69%	12,31%	30,77%	4,62%	3,08%	1,54%	0,0%
Anno4		36,67%	20,00%	26,67%	0,0%	16,67%	0,0%	0,0%
Anno5		36,96%	21,74%	26,09%	8,70%	4,35%	2,17%	0,0%
anno6		41,03%	17,95%	28,21%	5,13%	7,69%	0,0%	0,0%
anno7		41,67%	16,67%	29,17%	4,17%	4,17%	4,17%	0,0%

Tabella 9 (scienze)

Anche nella tabella 3 di scienze l'ipotesi fatta poteva sembrare non veritiera, ma osservando attentamente anche in questo caso si può notare che all'aumentare dell'anno d'iscrizione si registra :

- una diminuzione maggiore della motivazione “studiare” nel 4° e 5° anno;
- una variazione positiva dall' 10,81% al 16,67% della motivazione “prestito”;
- un aumento della motivazione “consultazione” dall'24,32% al 29,17%.

Quindi l'ipotesi formulata in merito alla domanda 1.7, continua a dimostrarsi veritiera per la sede Centrale e risulta ugualmente veritiera per la sede di Scienze , infatti anche dalla *Tabella 10* risulta evidente che gli studenti iscritti ai primi anni di corso, quindi studenti non laureandi (il 49,15% per economia e il 44,57% per scienze), sono prevalentemente motivati dallo studio con materiale proprio, a differenza degli studenti laureandi maggiormente interessati all'utilizzo dei servizi bibliotecari.

		UNOPUNTODIECI						
		Studiare	Prestito	Cons_libri	Banche_dati	Opac	Reference	Interbiblio.
LAUREANDO	No	49,15%	18,43%	17,80%	2,97%	8,26%	0,42%	2,97%
	Si	28,81%	24,28%	26,75%	3,70%	11,52%	1,65%	3,29%

Tabella 10 (economia): distribuzione dell'utilizzo dei servizi bibliotecari in relazione agli studenti laureandi e non.

		UNOPUNTODIECI						
		Studiare	Prestito	Cons_libri	Banche_dati	Opac	Reference	Interbiblio.
LAURANDO	Si	36,26%	23,08%	24,18%	6,59%	6,59%	3,30%	0,00%
	No	44,57%	14,13%	28,80%	4,89%	5,43%	1,63%	0,54%

Tabella 10 (scienze)

Domanda 1.11 “E’ a conoscenza del fatto che ci sono degli studenti collaboratori addetti ai servizi bibliotecari?”

Questa domanda è stata introdotta per verificare se l’utente che si reca in biblioteca sia a conoscenza o meno del fatto che quando si rivolge a un bibliotecario, questo potrebbe in realtà essere un semplice studente che sta temporaneamente prestando servizio lavorativo in biblioteca. Tutto ciò potrebbe essere forviante soprattutto per quanto riguarda il giudizio espresso in seguito (nella serie di domande previste al punto 2.2 della seconda parte del questionario). Infatti un’utente potrebbe giudicare inadeguata la competenza del personale, se non è a conoscenza del fatto che tra i bibliotecari sono assunti anche semplici studenti che prestano il loro servizio temporaneamente.

Dall’indagine è emerso che ben l’89,46% di economia e ben l’84,17% di scienze degli intervistati è a conoscenza di questa composizione del personale. Di questa informazione terrò conto quando commenterò la seconda parte del questionario.

2.3 PARTE SECONDA: VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA DI ATENEIO FREQUENTATA ABITUALMENTE

Per ognuno dei quesiti proposti in questa parte del questionario abbiamo chiesto all’intervistato di assegnare un punteggio compreso tra 1 e 5 in base al suo livello di soddisfazione relativamente alla qualità percepita di un particolare servizio, o aspetto di esso, fornito dalla biblioteca stessa. La scala prevede un *range* di 5 valori, rappresentabili da una retta, dove al valore 1 viene associata la totale insoddisfazione dell’utente e al valore 5 viene invece associata la totale soddisfazione relativa a quel particolare servizio che è chiamato a valutare (con l’opzione di barrare la casella “non so” nel caso l’utente non sia in grado di dare un giudizio in merito). Oltre a determinare gli estremi dei valori della scala dei giudizi, abbiamo introdotto anche il grado di soddisfazione associato a ciascun livello interno al *range*. Si tratta di una scala di tipo *continuous rating*.

In particolare la scala adottata per la valutazione dei servizi erogati dalla biblioteca è la seguente:

Molto insoddisfatto	insoddisfatto	indifferente	Soddisfatto	soddisfatto
1	2	3	4	5

Si nota quindi come vengono soddisfatti i requisiti di equispaziatura tra i punteggi, e la presenza di un punto di indifferenza pari a 3 che divide la scala in due parti diametralmente opposte, ciascuna con 2 giudizi, per esprimere il proprio livello di soddisfazione o di insoddisfazione.

Grazie al tipo di scala di valutazione adottata, nella quale alle etichette con i giudizi sintetici corrispondo punteggi numerici siamo riusciti a calcolare il valor medio. Abbiamo deciso di adottare questa scala per uniformarci alle normativa ISO, dato che in merito a questo argomento si sono aperti molti dibattiti.

In relazione a tali dati ho costruito delle tabelle a doppia entrata in cui ho presentato le distribuzioni di frequenze percentuali delle variabili osservate in riferimento al sesso dell'utente e alla variabile laureando. A tal proposito vorrei precisare che la suddivisione per sesso è stata proposta a scopo informativo, in quanto a noi interessa valutare la soddisfazione dell'utenza nel complesso. Più interessante e più utile risulterà la distinzione tra laureandi e non, in quanto eventuali provvedimenti per migliorare la gestione bibliotecaria, potrebbero essere presi in riferimento a tali informazioni.

In corrispondenza di ogni servizio valutato ho poi deciso di calcolare e inserire nell'ultima colonna anche il valor medio. Avrei potuto decidere di presentare solo questa grandezza per ogni servizio bibliotecario, ma questa informazione non avrebbe rappresentato in modo completo e veritiero il giudizio degli utenti, in quanto in corrispondenza di uno stesso valor medio, si possono osservare anche distribuzioni di frequenze differenti.

Vorrei inoltre soffermarmi sul significato del punteggio medio attribuito dagli utenti ai singoli servizi, in particolare è bene precisare che:

- un punteggio medio inferiore a 3 identifica una valutazione negativa del servizio/aspetto analizzato, ovvero esprime insoddisfazione da parte degli utenti;
- un punteggio medio equivalente a 3 non deve essere interpretato come uno stato d'indifferenza al servizio, bensì come un'indifferenza al giudizio, ovvero questo punteggio esprime un giudizio neutrale sul servizio, né positivo, né negativo;
- un punteggio medio superiore a 3 identifica una valutazione positiva del servizio/aspetto analizzato, ovvero esprime soddisfazione da parte degli utenti.

Prima di procedere nell'analisi dei risultati vorrei fare un'ulteriore premessa sulla struttura delle domande che seguiranno per rendere più chiara la lettura e la comprensione dei dati. Molte di queste domande, in particolari quelle che seguono la domanda 2.5, sono composte da un quesito *filtro*, attraverso il quale:

- si accede ad un'ulteriore sequenza di domande, che servono a valutare l'aspetto nel dettaglio, se la risposta è affermativa;
- si prosegue con la domanda successiva, se la risposta è negativa.

Ne consegue che i valori percentuali, riportati nelle tabelle seguenti, non saranno più riferiti al totale delle unità del campione, 389 per economia e 139 per scienze, bensì al totale degli utenti che hanno risposto in modo affermativo al quesito filtro posto all'inizio di ogni domanda.

Per agevolare l'interpretazione dei risultati presento qui di seguito un prospetto nel quale per ogni quesito della seconda parte del questionario indico il numero di rispondenti.

QUESITI			RISPONDENTI	
Domande	Sotto Domande		Numero	Percentuale
2.1			389	100%
2.2			389	100%
2.3			389	100%
2.4			389	100%
2.5			75	19,28%
2.6			186	47,81%
2.7			246	63,24%
	2.7.1		246	63,24%
	2.7.2		207	53,21%
		2.7.3	207	53,21%
2.8			213	54,76%
2.9			173	44,47%
2.10			142	36,50%
2.11			30	7,71%
2.12			29	7,46%
2.13			81	20,82%
	2.13.1		81	20,82%
2.14			389	100,00%

(Economia) *Le celle circondate in neretto, rappresentano le domande filtro.

QUESITI			RISPONDENTI	
Domande	Sotto Domande		Numero	Percentuale
2.1			139	100%
2.2			139	100%
2.3			139	100%
2.4			139	100%
2.5			46	33,10%
2.6			58	41,73%
2.7			73	52,52%
	2.7.1		73	52,52%
	2.7.2		64	46,04%
		2.7.3	64	46,04%
2.8			94	67,63%
2.9			52	37,41%
2.10			52	37,41%
2.11			11	7,91%
2.12			7	5,04%
2.13			35	25,18%
	2.13.1		35	25,18%
2.14			139	100%

(Scienze) *Le celle circondate in neretto, rappresentano le domande filtro.

Domanda 2.1: "Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente all'orario d'apertura della biblioteca"

Con questa domanda si indaga sul livello di soddisfazione relativo all'orario di apertura giornaliero (variabile AGIORN) e settimanale (variabile ASETT) della biblioteca per verificare se alcuni utenti mostrano l'esigenza di prolungare l'apertura della biblioteca durante le ore serali o durante il fine settimana.

		AGIORN						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
LAUREANDO	No	3,4%	9,9%	27,5%	38,2%	20,2%	0,8%	3.623
	Si	1,6%	17,3%	22,0%	40,2%	18,9%	0,0%	3.575
Total		2,8%	12,3%	25,7%	38,8%	19,8%	0,5%	3.607
		ASETT						
LAUREANDO	No	3,4%	9,9%	29,4%	35,5%	21,8%	0,0%	3.622
	Si	,8%	16,5%	23,6%	40,9%	17,3%	0,8%	3.579
Total		2,8%	12,3%	25,7%	38,8%	19,8%	0,5%	3.608

Tabella 11 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente all'orario di apertura giornaliero (AGIORN) e settimanale (ASETT).

Dall'indagine è risultato che il 58,61% degli utenti di economia e il 46,70% di scienze si ritiene soddisfatto dell'orario di apertura giornaliero e che il punteggio medio assegnato, pari a 3,607 in entrambi i casi, evidenzia appunto un buon livello di soddisfazione. Anche per quanto riguarda l'orario di apertura settimanale il 58,60% dell'utenza di economia e il 52,30% di scienze risulta soddisfatto con un punteggio medio pari a 3,608 in entrambi i casi (*Tabella 11*).

		AGIORN						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
LAUREANDO	No	2,2%	7,6%	22,8%	45,7%	21,7%	0,0%	3.623
	Si	4,5%	11,4%	18,2%	47,7%	18,2%	0,0%	3.575
Total		3,4%	9,5%	20,5%	46,7%	20,0%	0,0%	3.607
		ASETT						
LAUREANDO	No	1,1%	7,6%	23,9%	46,7%	19,6%	0,0%	3.622
	Si	2,3%	9,1%	9,1%	56,8%	22,7%	0,0%	3.579
Total		1,7%	8,3%	16,5%	52,3%	21,1%	0,0%	3.608

Tabella 11 (scienze)

Domanda 2.2: “ Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente ai bibliotecari in servizio presso la biblioteca per quello che concerne: disponibilità, competenza, numerosità”

Il giudizio relativo al servizio prestato dai bibliotecari è stato rilevato tramite questi tre indicatori :

1. Disponibilità:

		DISPONIBILITA						
		1	2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	Femmina	4,89%	11,11%	41,33%	31,56%	6,22%	4,89%	3,24
	Maschio	2,44%	9,15%	33,54%	34,76%	9,76%	10,37%	3,45
LAUREANDO	No	3,1%	10,3%	37,4%	33,2%	7,6%	8,4%	3,35
	Si	5,5%	10,2%	39,4%	32,3%	7,9%	4,7%	3,281
Totale		3,86%	10,28%	38,05%	32,90%	7,71%	7,20%	3,327

Tabella 12 (economia): Distribuzione del grado di soddisfazione degli utenti in relazione alla disponibilità dei bibliotecari.

Si può osservare dalla *Tabella 12* che il 40,61% degli intervistati di economia e il 42,00% di scienze è soddisfatto relativamente alla disponibilità mostrata dai bibliotecari, infatti il giudizio medio è pari a 3,327 per economia e 3,660 per scienze.

		DISPONIBILITA						
		1	2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	Femmina	0,0%	1,6%	20,3%	45,3%	21,9%	10,9%	3,690
	Maschio	1,3%	2,6%	23,7%	36,8%	30,3%	5,3%	3,610
LAUREANDO	No	1,1%	1,1%	25,0%	35,9%	27,2%	9,8%	3,590
	Si	0,0%	2,3%	18,2%	50,0%	25,0%	4,5%	3,730
Totale		0,6%	1,9%	21,8%	42,0%	26,1%	7,7%	3,660

Tabella 12 (scienze)

2. Competenza: come ho già spiegato, questo aspetto è strettamente correlato alla domanda 1.11 in quanto non tutti gli utenti sono a conoscenza che molti collaboratori addetti ai servizi bibliotecari sono studenti. Questi ultimi per quanto vengano preparati e formati in merito alle loro mansioni, non raggiungono mai il livello di preparazione e di competenza posseduta da un professionista del mestiere. Di conseguenza potrebbero avere deluso in qualche occasione le aspettative degli utenti, convinti di parlare con collaboratori qualificati. Si rende quindi interessante valutare il giudizio medio in

relazione agli utenti che sono a conoscenza di tale informazione (coloro che hanno risposto sì alla domanda unopuntoundici), e gli utenti che invece la ignorano (coloro che hanno risposto no alla unopuntoundici), più che in riferimento alle variabili sessi e laureando. Analizziamo a tale proposito la seguente *Tabella 13*.

	COMPETENZA						
UNOPUNTOUNDICI	1	2	3	4	5	non_so	media
No	0,00%	7,32%	31,71%	26,83%	7,32%	26,83%	2,537
Si	1,44%	7,47%	43,97%	31,61%	5,46%	10,06%	3,020
Totale	1,29%	7,46%	42,67%	31,11%	5,66%	11,83%	2,969

Tabella 13 (economia) : Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti riguardo la competenza dei bibliotecari il relazione agli utenti consapevoli (si) e non (no) della presenza di studenti tra i bibliotecari prestanti servizio.

	COMPETENZA						
UNOPUNTOUNDICI	1	2	3	4	5	non_so	media
No	0,00%	0,00%	40,91%	40,91%	0,00%	18,18%	3,457
Si	0,85%	1,71%	31,63%	35,90%	15,38%	14,53%	3,531
Totale	0,43%	0,85%	36,27%	38,40%	7,69%	16,36%	3,514

Tabella 13 (scienze)

Come si può notare, solo tra gli utenti a conoscenza dell'impiego di studenti tra i collaboratori bibliotecari si può riscontrare un giudizio medio (3,020 per economia e 3,531 per scienze) che tende alla soddisfazione degli utenti; mentre chi ignora questo fatto per gli utenti di economia è insoddisfatto perché giudica inadeguata la competenza del personale, nella convinzione che gli addetti siano tutti qualificati e specialisti del mestiere (valore medio pari a 2,537), mentre non è così per gli utenti di scienze che risultano lo stesso mediamente soddisfatti (valor medio pari a 3,475)..

3. Numerosità: dalla *Tabella 14* risulta chiaro che vi è una lieve insoddisfazione relativamente alla numerosità dei bibliotecari presenti in biblioteca, in quanto il giudizio medio risulta pari a 2,970 per economia e una lieve soddisfazione per scienze (valor medio pari a 3,462). La classe modale risulta comunque essere la 3, che rappresenta 46,20% dei rispondenti per economia e il 42,475 per scienze.

		NUMEROSITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	3,56%	23,11%	47,56%	15,56%	1,78%	8,44%	2,879
	Maschio	4,27%	11,59%	43,90%	25,61%	1,83%	12,80%	3,105
LAUREANDO	No	2,3%	15,3%	48,5%	21,0%	,8%	12,2%	3,030
	Si	7,1%	24,4%	40,9%	17,3%	3,9%	6,3%	2,857
Totale		3,86%	18,25%	46,02%	19,79%	1,80%	10,28%	2,971

Tabella 14 (economia): Distribuzione del grado di soddisfazione degli utenti in relazione alla numerosità dei bibliotecari.

		NUMEROSITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	3,17%	3,17%	46,03%	22,22%	6,35%	19,05%	3,313
	Maschio	1,32%	3,95%	38,16%	40,79%	9,21%	6,58%	3,563
LAUREANDO	No	3,26%	4,35%	40,22%	30,43%	6,52%	15,22%	3,385
	Si	0,00%	2,27%	45,45%	36,36%	9,09%	6,82%	3,560
Totale		1,94%	3,44%	42,47%	32,45%	7,79%	11,92%	3,462

Tabella 14 (scienze)

La valutazione complessiva dei bibliotecari mette in evidenza un'insufficienza del personale preposto all'assistenza degli utenti in entrambi i casi. Anche se in riferimento alla competitività si rileva un giudizio leggermente negativo, abbiamo visto che questa valutazione trova giustificazione nel fatto che molti utenti ignorano l'impiego di studenti tra il personale della biblioteca. La disponibilità mostrata dai bibliotecari sembra invece trovare un riscontro positivo da parte dell'utenza.

Domanda 2.3: "Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente agli spazi fisici della biblioteca"

Con questa domanda si valutano le attrezzature e gli spazi fisici a disposizione, in particolare si vuole conoscere se è facile per un'utente riuscire: ad orientarsi tra i vari scaffali nella ricerca del materiale di cui si ha bisogno, e a trovare un posto a sedere; si indaga inoltre sulla silenziosità, sulla luminosità e sulla pulizia dell'ambiente, nonché sull'adeguatezze delle attrezzature fornite.

Ho deciso di rappresentare queste informazioni in un'unica tabella, in quanto ritengo che le distribuzioni delle valutazioni relative agli spazi fisici della biblioteca, fatte in relazione alle variabili sesso e laureando siano poco significative. Dalla *Tabella 15* si osserva che in relazione alla:

1. Segnaletica: gli utenti si dichiarano per la maggior parte (38,05% per economia e il 68,87% per scienze), soddisfatti in merito a questo aspetto, anche se una considerevole parte, 34,45% per economia e il 25,00% per scienze esprime un giudizio che non è né positivi né negativo; il punteggio medio è pari a 3,139 per economia e pari a 3,611 per scienze.

2. Silenziosità: anche per quanto riguarda la silenziosità, il 37,28% per economia e il 71,23% per scienze , ovvero la maggior parte o la stragrande maggior parte degli utenti è soddisfatto, mentre il 33,68% per economia e il 18,71% per scienze ha espresso un giudizio imparziale che influisce sul punteggio medio riducendolo a 3,072 per economia e aumentandolo a 3,892 per scienze .

3. Luminosità: ben il 46,28% per economia e il 74,10% per scienze dei rispondenti si dichiara soddisfatto della luminosità presente in biblioteca, infatti il punteggio medio rilevato è pari a 3,354 per economia e pari a 3,964 per scienze.

4. Pulizia: anche in questo caso il giudizio è nettamente positivo, infatti il 45,76% degli intervistati di economia e il 48,92% di scienze si dichiara “soddisfatto” e il 16,71% di economia e il 27,34% di scienze è addirittura “molto soddisfatto” per quanto riguarda il grado di pulizia presente in biblioteca. Il valore medio è infatti pari a 3,676 per economia e pari a 4,014 per scienze, il più alto registrato in questa batteria di domande in entrambi i casi.

5. Comfort: anche per questa variabile si registra un buon livello di soddisfazione, 53,22% per economia e 66,90% per scienze, con un valore medio pari al 3,354 per economia e pari a 3,690 per scienze.

6. Posti: sembra questo essere il punto critico per quanto riguarda le strutture fisiche della biblioteca in quanto in riferimento ad esso si registra il valore medio più basso pari a 2,705 per economia e pari a 2,579 per scienze; infatti il 44,98% per economia e il 45,92% per scienze è insoddisfatto. C’è tuttavia da fare una considerazione, in quanto la maggior parte degli utenti della biblioteca la utilizza impropriamente come “un’aula studio”, ovvero per studiare con materiale proprio, usufruendo della struttura e dei comfort della biblioteca, senza beneficiare però dei servizi da essa offerti. Si fa quindi presente che la struttura della biblioteca non è adeguata e non è destinata a supportare tutti gli studenti dell’ateneo che devono studiare con i propri libri, bensì dovrebbe

limitarsi ad accogliere gli utenti che entrano in biblioteca per utilizzare realmente i suoi servizi e le sue risorse.

	DUEPUNTOTRE						
	1	2	3	4	5	non_so	Media
SEGNALETICA	2,57%	24,42%	34,45%	33,68%	4,37%	0,51%	3,139
SILENZIOSITA	6,94%	24,16%	31,62%	29,31%	7,97%		3,072
LUMINOSITA	4,63%	13,62%	34,96%	34,45%	11,83%	0,51%	3,354
PULIZIA	3,08%	5,40%	29,05%	45,76%	16,71%		3,676
COMFORT	2,57%	10,03%	33,93%	43,19%	10,03%	0,26%	3,482
POSTI	12,85%	32,13%	29,31%	21,34%	3,60%	0,77%	2,705

Tabella 15 (economia): Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti relativamente agli spazi fisici della biblioteca.

	DUEPUNTOTRE						
	1	2	3	4	5	non_so	Media
SEGNALETICA	3,60%	8,63%	25,90%	46,76%	15,11%	0,0%	3.611
SILENZIOSITA	1,44%	8,63%	18,71%	41,73%	29,50%	0,0%	3.892
LUMINOSITA	0,72%	4,32%	20,86%	46,04%	28,06%	0,0%	3.964
PULIZIA	0,72%	1,44%	20,86%	48,92%	27,34%	0,0%	4.014
COMFORT	6,47%	7,91%	18,71%	43,88%	23,02%	0,0%	3.690
POSTI	13,67%	32,25%	31,65%	16,55%	2,16%	0,72%	2.579

Tabella 15 (scienze)

Gli spazi fisici della biblioteca sono valutati complessivamente in maniera positiva, anche se la percezione negativa in riferimento alla numerosità di posti a sedere, non è imputabile alle capacità della struttura dove ha sede la biblioteca, la quale peraltro è piuttosto grande se confrontata con altre biblioteche universitarie, bensì alla carenza di luoghi destinati allo studio nell'università, la quale dovrebbe provvedere alla creazione di aule studio.

Domanda 2.4: “Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente alla capacità di comunicazione della biblioteca”

Con questa domanda si vuole accertare se la biblioteca è in grado di fornire ai propri utenti un'adeguata informazione, sia nel senso di nuovi servizi, sia nel senso di capacità di dare spiegazioni relativamente a disagi e inconvenienti che potrebbero verificarsi durante la gestione ordinaria. La domanda si articola in tre punti:

1. Informazioni sui servizi offerti dalla biblioteca:

		INFO_SERVIZI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,7%	35,6%	40,9%	13,8%	2,7%	4,4%	2.772
	maschio	7,9%	24,4%	42,1%	15,9%	1,2%	8,5%	2.76
LAUREANDO	No	5,0%	24,8%	44,7%	15,6%	1,9%	8,0%	2.834
	Si	4,7%	43,3%	34,6%	12,6%	2,4%	2,4%	2.637
Total		4,9%	30,8%	41,4%	14,7%	2,1%	6,2%	2.767

Tabella 16 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente all'informazione sui servizi bibliotecari rispetto alle variabili sesso e laureando.

Dalla *Tabella 16* si può osservare che il 41,4% degli utenti di economia e il 40,55 di quelli di scienze non esprime un giudizio né positivo né negativo, mentre il 35,7% per economia e il 20,0% per scienze risulta essere insoddisfatto. L'elevata percentuale di risposte date con modalità "3" è riscontrabile soprattutto tra gli utenti non laureandi, mentre l'insoddisfazione prevale tra quelli laureandi. Questa situazione potrebbe derivare dal fatto che, i primi, utilizzando raramente i servizi bibliotecari, non prestando troppa attenzione alle informazioni fornite in merito ad essi dalla biblioteca. A differenza dei secondi, i quali usufruendo più frequentemente dei servizi, prestano più attenzione alle informazioni ad essi attinenti, riuscendo quindi ad esprimerne un giudizio in merito. Il punteggio medio risulta essere lievemente negativo, 2,767 mentre lievemente positivo per scienze 3,117.

		INFO_SERVIZI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,6%	12,7%	44,4%	33,4%	0,0%	7,9%	3.189
	maschio	5,2%	20,8%	36,4%	31,2%	2,6%	3,9%	3.054
LAUREANDO	No	3,3%	18,5%	42,4%	30,4%	0,0%	5,4%	3.057
	Si	4,5%	13,6%	38,6%	34,1%	2,3%	6,8%	3.170
Totale		3,6%	16,4%	40,5%	32,3%	1,2%	6,0%	3.117

Tabella 16 (scienze)

2. Possibilità di venire a conoscenza di eventuali inconvenienti (riduzione dell'orario di apertura, chiusura, sospensione dei temporanea dei servizi) in tempi adeguati:

		INCONVENIENTI						
		1	2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	femmina	8,4%	30,7%	36,4%	8,0%	3,1%	13,3%	2.615
	maschio	8,5%	34,8%	32,3%	12,2%	1,2%	11,0%	2.582
LAUREANDO	No	6,9%	31,7%	34,7%	10,7%	1,5%	14,5%	2.629
	Si	11,8%	33,9%	34,6%	7,9%	3,9%	7,9%	2.547
Total		8,5%	32,4%	34,7%	9,8%	2,3%	12,3%	2.601

Tabella 17 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente agli inconvenienti circa i servizi bibliotecari rispetto alle variabili sesso e laureando.

Relativamente a questo aspetto si rileva una percentuale di giudizi che non sono né positivi né negativi, più bassa (34,7% per economia e 39,0% per scienze), rispetto al punto precedente (41,4% per economia e 40,5% per scienze). Questo può dipendere dal fatto che questa domanda, relativa agli inconvenienti, valuta la soddisfazione inerente a un aspetto che coinvolge maggiormente gli utenti della biblioteca, rispetto al quesito precedente. Anche in questo caso però si registra un giudizio tendenzialmente negativo, con una media pari a 2,601 per economia e pari a 2,996 per scienze (Tabella 17).

		INCONVENIENTI						
		1	2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	12,7%	41,3%	19,0%	3,2%	23,8%	3.166
	maschio	6,6%	21,1%	38,2%	11,8%	5,3%	17,1%	2.857
LAUREANDO	No	1,1%	20,7%	42,4%	12,0%	2,2%	21,7%	2.916
	Si	9,1%	11,4%	34,1%	20,5%	6,8%	18,2%	3.055
Totale		4,2%	16,4%	39,0%	15,8%	4,4%	20,2%	2.996

Tabella 17 (scienze)

3. Efficacia delle modalità utilizzate (avvisi in bacheca, avvisi sul web, comunicazione da parte dei bibliotecari): come si può osservare dalla Tabella 18 la distribuzione relativa alla variabile sesso e laureando risulta essere quasi identica, non ci sono cioè differenze significative, tra gli utenti laureandi o non, nella valutazione dell'efficacia delle modalità utilizzate. Nel complesso il giudizio non risulta né positivo

né negativo, infatti il 43,4% per economia e il 42,0% per scienze ha scelto la modalità 3 come risposta (Tabella 18). Il punteggio medio è pari a 2,912 per economia e per i a 3,196 per scienze.

		MODALITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,9%	17,8%	43,6%	17,8%	2,7%	13,3%	2.949
	maschio	6,7%	20,7%	43,3%	14,6%	3,7%	11,0%	2.863
LAUREANDO	No	5,0%	17,2%	43,9%	17,6%	2,7%	13,7%	2.951
	Si	7,1%	22,8%	42,5%	14,2%	3,9%	9,4%	2.835
Total		5,7%	19,0%	43,4%	16,5%	3,1%	12,3%	2.912

Tabella 18 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alle modalità utilizzate per fornire informazioni in merito alla biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

		MODALITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,6%	11,1%	42,9%	23,8%	6,3%	14,3%	3.259
	maschio	3,9%	13,2%	40,8%	17,1%	6,6%	18,4%	3.112
LAUREANDO	No	2,2%	15,2%	41,3%	18,5%	4,3%	18,5%	3.093
	Si	4,5%	6,8%	43,2%	25,0%	9,1%	11,4%	3.307
Totale		3,1%	11,6%	42,0%	21,1%	6,6%	15,6%	3.196

Tabella 18 (scienze)

In entrambi i casi, nel complesso la capacità di comunicazione della biblioteca appare inadeguata, poiché l'informazione fornita in merito ai servizi bibliotecari, e agli inconvenienti, è stata valutata insoddisfacente. Questo aspetto è risultato il più critico dall'analisi condotta, quindi la biblioteca dovrebbe cercare di potenziare i mezzi di comunicazione a disposizione.

Domanda 2.5: “Hai mai letto la Carta dei Servizi?”

La Carta dei Servizi della biblioteca è uno strumento atto a definire univocamente il rapporto tra l'organismo bibliotecario e gli utenti. Indagare su questo aspetto permette di testare quanto viene letta dagli utenti, e in questo caso analizzare la chiarezza dei contenuti e l'efficacia delle informazioni fornite.

Si è utilizzata la domanda 2.5 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno letto la Carta dei Servizi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 75 utenti di economia e dei 46 di scienze (ovvero al **19,28%** delle 389 unità di economia e il **33,10%** delle 139 unità di scienze) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a chiarezza ed efficacia delle informazioni contenute ”

1. **Chiarezza**: dai dati presentati in *Tabella19* risulta che il 53,4% per economia e il 59,8% per scienze delle persone che hanno letto la Carta dei servizi si dichiara soddisfatta in merito alla chiarezza del documento, infatti il giudizio medio è positivo (3,446 per economia e 3,553 per scienze).

		DUEPUNTOCINQUE_CHIAREZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,3%	11,6%	30,2%	53,5%		2,3%	3.381
	maschio		6,3%	40,6%	46,9%	6,3%		3.531
LAUREANDO	No	2,44%	9,76%	29,27%	53,66%	2,44%	2,44%	3.45
	Si	0,00%	8,82%	41,18%	47,06%	2,94%	0,00%	3.441
Total		1,3%	9,3%	34,7%	50,7%	2,7%	1,3%	3.446

Tabella 19 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente rispetto alla chiarezza delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi rispetto alle variabili sesso e laureando.

		DUEPUNTOCINQUE_CHIAREZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	6,7%	26,7%	60,0%	0,0%	6,7%	3.571
	maschio	0,0%	12,9%	29,0%	51,6%	6,5%	0,0%	3.516
LAUREANDO	No	0,0%	15,4%	34,6%	46,2%	0,0%	3,8%	3.320
	Si	0,0%	5,0%	20,0%	65,0%	10,0%	0,0%	3.800
Totale		0,0%	10,0%	27,6%	55,7%	4,1%	2,6%	3.553

Tabella 19 (scienze)

2. Efficacia:

		DUEPUNTOCINQUE_EFFICACIA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,7%	7,0%	39,5%	39,5%	2,3%	7,0%	3.3
	maschio		12,5%	46,9%	34,4%	3,1%	3,1%	3.290
LAUREANDO	no	2,4%	9,8%	43,9%	29,3%	4,9%	9,8%	3.27
	si	2,9%	8,8%	41,2%	47,1%			3.324
Total		2,7%	9,3%	42,7%	37,3%	2,7%	5,3%	3.296

Tabella 20 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente rispetto all'efficacia delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi rispetto alle variabili sesso e laureando.

Il 40% degli intervistati in entrambi i casi risulta soddisfatto dell'efficacia della Carta Servizi, mentre la maggior parte degli utenti, ovvero il 42,7% per economia e il 43,55 per scienze non ha espresso un giudizio né di soddisfazione né d'insoddisfazione in relazione a questo aspetto. Il punteggio medio risulta pari a 3,296 per economia e pari a 3,447 per scienze (Tabella 20).

		DUEPUNTOCINQUE_EFFICACIA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	6,7%	40,0%	46,7%	0,0%	6,7%	3.428
	maschio	0,0%	3,2%	45,2%	35,5%	6,5%	9,7%	3.500
LAUREANDO	no	0,0%	7,7%	46,2%	34,6%	0,0%	11,5%	3.304
	si	0,0%	4,8%	42,9%	38,1%	0,0%	4,8%	3.550
Totale		0,0%	5,6%	43,5%	38,7%	4,0%	8,2%	3.447

Tabella 20 (scienze)

Nonostante la Carta dei Servizi si sia rivelata un documento valido, che fornisce informazioni in modo chiaro ed efficace, è necessario cercare di mettere più, in luce la sua esistenza e di promuovere maggiormente la sua lettura, in modo che gli utenti siano più informati in merito a tutti i servizi offerti dalla biblioteca. Dai dati è infatti risultato che solo il 19,28% per economia e il 33,10% per scienze dei rispondenti all'indagine ha letto questo documento.

Domanda 2.6: “Ha visitato il sito web della biblioteca negli ultimi due mesi?”

Introducendo la domanda relativa al sito web, si è voluto verificare quanti intervistati non si fermassero a utilizzare il sito solo ed esclusivamente come mezzo veloce e pratico per accedere al catalogo OPAC in esso contenuto, ma anche per venire a conoscenza di altre informazioni riguardanti la biblioteca universitaria in quanto tale.

È stata utilizzata la domanda 2.6 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno visitato il sito della biblioteca negli ultimi due mesi e hanno risposto in modo positivo 58 utenti di scienze (41,73%) e 186 di economia (47,81%). Solo questi sottogruppi hanno avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Facilità a orientarsi nel sito:

		DUEPUNTOSEI_ORIENTARSI					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	3,5%	16,7%	27,2%	50,0%	2,6%	3.316
	maschio	1,4%	16,7%	31,9%	44,4%	5,6%	3.361
LAUREANDO	no	2,7%	18,0%	28,8%	46,8%	3,6%	3.306
	si	2,7%	14,7%	29,3%	49,3%	4,0%	3.373
Total		2,7%	16,7%	29,0%	47,8%	3,8%	3.333

Tabella 21 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente rispetto alla facilità di orientamento nel sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

In entrambi in casi più della metà degli utenti sono soddisfatti della facilità di orientamento nel sito web (51,6% per economia e 50,5% per scienze) e quindi entrambi i punteggi medi risultano positivi (3.333 e 3.327). Nel complesso non vi sono differenze significative nelle distribuzioni rispetto alle variabili sesso e laureando anche se risultano più insoddisfatti i laureandi di scienze rispetto a quelli di economia.

		DUEPUNTOSEI_ORIENTARSI					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	4,0%	8,0%	32,0%	52,0%	4,0%	3.440
	maschio	6,06%	21,21%	27,27%	36,36%	9,09%	3.212
LAUREANDO	no	6,45%	12,9%	25,8%	51,6%	3,23%	3.323
	si	4,17%	16,7%	33,3%	33,3%	12,5%	3.333
Total		5,17%	14,7%	29,6%	43,3%	7,2%	3.327

Tabella 21 (scienze)

2. Forma grafica del sito:

		DUEPUNTOSEI_ESTETICA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,8%	9,6%	43,9%	42,1%	2,6%	0,0%	3.342
	maschio	1,4%	16,7%	36,1%	37,5%	6,9%	1,4%	3.240
LAUREANDO	no	,9%	12,6%	45,0%	36,0%	4,5%	0,9%	3.309
	si	2,7%	12,0%	34,7%	46,7%	4,0%	0,0%	3.373
Total		1,6%	12,4%	40,9%	40,3%	4,3%	0,5%	3.335

Tabella 22 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla forma grafica del sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

Sia per la facoltà di economia che per quella di scienze, gli studenti delle due biblioteche sono sicuramente soddisfatti dell'estetica del sito web visto che il punteggio medio ottenuto da entrambe è decisamente positivo (rispettivamente 3.335 e 3.290). Gli studenti maggiormente soddisfatti risultano i laureandi che probabilmente danno una maggiore attenzione, in questo momento, essendo nel periodo di tesi, oltre che all'utilità anche all'estetica.

		DUEPUNTOSEI_ESTETICA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	8,0%	0,0%	36,0%	56,0%	0,0%	0,0%	3.400
	maschio	0,0%	18,18%	36,36%	36,36%	6,06%	3,03%	3.212
LAUREANDO	no	6,45%	6,45%	32,3%	48,4%	3,23%	3,23%	3.258
	si	0,0%	16,7%	41,7%	37,5%	4,17%	0,0%	3.292
Total		3,61%	10,3%	36,6%	44,6%	3,36%	1,56%	3.290

Tabella 22 (scienze)

3. Chiarezza dei contenuti:

		DUEPUNTOSEI_CHIAREZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,8%	11,4%	36,0%	50,0%	0,9%	0,0%	3.368
	maschio	0,0%	20,8%	43,1%	30,6%	4,2%	1,4%	3.183
LAUREANDO	no	1,8%	15,3%	40,5%	39,6%	1,8%	0,9%	3.245
	si	0,0%	14,7%	36,0%	46,7%	2,7%	0,0%	3.373
Total		1,1%	15,1%	38,7%	42,5%	2,2%	0,5%	3.297

Tabella 23 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla chiarezza dei contenuti del sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

Decisamente positivo è anche il giudizio dato alla chiarezza dei contenuti del sito della biblioteca, soprattutto in scienze che raggiunge un buon 3.465 come punteggio medio. Tra le due biblioteche però vi sono differenze tra le diverse variabili di rilevazione: infatti per la facoltà di economia sono le femmine e i laureandi i più soddisfatti del servizio, mentre per scienze sono i maschi e i non laureandi, anche le discrepanze tra le variabili non sono particolarmente marcate.

		DUEPUNTOSEI_CHIAREZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,0%	8,0%	32,0%	52,0%	4,0%	0,0%	3.368
	maschio	0,0%	21,21%	24,24%	42,42%	12,12%	0,0%	3.455
LAUREANDO	no	3,23%	12,9%	22,6%	48,4%	12,9%	0,0%	3.548
	si	0,0%	16,7%	29,2%	50%	4,17%	0,0%	3.417
Total		1,81%	14,7%	27,0%	48,2%	8,3%	0,0%	3.465

Tabella 23 (scienze)

4. Completezza delle informazioni fornite:

		DUEPUNTOSEI_COMPLETEZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	3,5%	8,8%	43,9%	36,0%	5,3%	2,6%	3.315
	maschio	1,4%	12,5%	50,0%	29,2%	5,6%	1,4%	3.254
LAUREANDO	no	2,7%	9,0%	44,1%	35,1%	6,3%	2,7%	3.343
	si	2,7%	12,0%	49,3%	30,7%	4,0%	1,3%	3.216
Total		2,7%	10,2%	46,2%	33,3%	5,4%	2,2%	3.291

Tabella 24 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla completezza dei contenuti del sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

In riferimento a questo aspetto il valore percentuale degli utenti che non esprimono un giudizio né positivo né negativo è decisamente alto nella biblioteca di economia (46.2%), mentre nell'altra gran parte degli studenti ritiene questo servizio "soddisfacente" (43,23%). Da queste constatazioni scaturisce un punteggio medio maggiore per la biblioteca di scienze (3.484). (Tabella24).

		DUEPUNTOSEI_COMPLETEZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	4,0%	40,0%	52,0%	4,0%	0,0%	3.560
	maschio	3,03%	12,12%	36,36%	36,36%	12,12%	0,0%	3.424
LAUREANDO	no	3,23%	6,45%	41,94%	38,71%	9,68%	0,0%	3.452
	si	0,0%	12,50%	33,33%	45,83%	8,33%	0,0%	3.500
Total		1,56%	8,77%	37,91%	43,23%	8,53%	0,0%	3.484

Tabella 24 (scienze)

5. Aggiornamento del sito:

		DUEPUNTOSEI_AGGIORNAMENTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,8%	11,4%	36,8%	32,5%	2,6%	14,9%	3.268
	maschio	4,2%	8,3%	48,6%	22,2%	4,2%	12,5%	3.159
LAUREANDO	No	3,6%	10,8%	37,8%	27,9%	2,7%	17,1%	3.185
	Si	1,3%	9,3%	46,7%	29,3%	4,0%	9,3%	3.279
Total		2,7%	10,2%	41,4%	28,5%	3,2%	14,0%	3.225

Tabella 24 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente all'aggiornamento dei contenuti del sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

Dai risultati presentati in *Tabella 24* si osserva che la modalità “non so” assume valori significativi sia per quanto riguarda la biblioteca di economia (14%) che per quella di scienze (14,22%). Nonostante ciò i punteggi medi complessivi sono più che sufficienti (3.225 per economia e 3.366 per la biblioteca di scienze)

		DUEPUNTOSEI_AGGIORNAMENTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	4,0%	44,0%	40,0%	8,0%	4,0%	3.542
	maschio	3,03%	12,12%	30,30%	24,24%	6,06%	24,24%	3.240
LAUREANDO	No	3,23%	3,23%	32,26%	35,48%	9,68%	16,13%	3.538
	Si	0,0%	16,67%	45,83%	20,83%	4,17%	12,50%	3.143
Total		1,56%	9,00%	38,10%	30,14%	6,98%	14,22%	3.366

Tabella 24 (scienze)

6. Possibilità di comunicare con il personale via e-mail:

		DUEPUNTOSEI_INTERAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,8%	13,2%	27,2%	9,6%	3,5%	44,7%	3.000
	maschio	4,2%	8,3%	29,2%	11,1%	4,2%	43,1%	3.049
LAUREANDO	No	3,6%	8,1%	25,2%	10,8%	3,6%	48,6%	3.053
	Si	1,3%	16,0%	32,0%	9,3%	4,0%	37,3%	2.979
Total		2,7%	11,3%	28,0%	10,2%	3,8%	44,1%	3.019

Tabella 25 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente al livello d'interazione con il personale via e-mail rispetto alle variabili sesso e laureando.

Anche in questo caso, ma in misura senz'altro più rilevante rispetto al quesito precedente, la modalità “non so” assume un valore più che significativo, rappresenta infatti il 39.94% dei rispondenti per la biblioteca di scienze e addirittura il 44,1% per quella di economia.

		DUEPUNTOSEI_INTERAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,0%	0,0%	28,0%	20,0%	8,0%	40,0%	3.467
	maschio	6,06%	0,0%	39,39%	6,06%	9,09%	39,39%	3.200
LAUREANDO	No	3,23%	0,0%	35,48%	9,68%	12,90%	38,71%	3.474
	Si	8,33%	0,0%	33,33%	12,50%	4,17%	41,67%	3.071
Total		5,40%	0,0%	34,05%	12,06%	8,54%	39,94%	3.303

Tabella 25 (scienze)

Domanda 2.7: “Ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC negli ultimi due mesi?”

Per poter conoscere la collocazione di un libro o di una rivista all'interno della biblioteca, ma soprattutto per verificare che al momento si disponga di almeno una copia del materiale in una delle tre sedi della biblioteca, è necessario fare una ricerca tramite OPAC (On line Public Access Catalogue). In particolare questo catalogo è in grado di fornire la collocazione a partire dal titolo del materiale, o dal nome di uno degli autori, o dalla casa editrice, o da parole chiavi che compongono il titolo. Questo strumento è indispensabile per riuscire a risalire alla collocazione dei testi, la quale viene organizzata attraverso il metodo di collocazione *Dewey*.

Si è utilizzata la domanda 2.7 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno ricercato un libro o una rivista tramite OPAC. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 246 utenti (ovvero il **63.24%** delle 389 unità) per economia e ai 73 utenti (ovvero il **52.52%** delle 139) per scienze che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Su questo dato bisogna subito notare la consistente differenza percentuale tra le persone che hanno dato risposta affermativa nelle due facoltà. Infine, solo questi sottogruppi di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda :

(Se si) indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a :

1. Facilità di consultazione:

		DUEPUNTOSETTE_FACILITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	5,7%	16,4%	30,2%	40,9%	6,3%	0,6%	3.259
	maschio	2,3%	18,4%	25,3%	46,0%	6,9%	1,1%	3.372
LAUREANDO	No	2,7%	15,8%	28,8%	46,6%	5,5%	0,7%	3.365
	Si	7,0%	19,0%	28,0%	37,0%	8,0%	1,0%	3.202
Total		4,5%	17,1%	28,5%	42,7%	6,5%	0,8%	3.299

Tabella 26 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla facilità di consultazione dell'OPAC rispetto alle variabili sesso e laureando.

Gli utenti delle due biblioteche rilevano di facile consultazione l'OPAC dato che in entrambe le facoltà i punteggi medi sono decisamente positivi (3.299 per economia e 3.380 per scienze). Gli studenti maggiormente soddisfatti i non laureandi, soprattutto nel caso di scienze dove la differenza è abbastanza netta mentre per economia il gap è meno marcato.

		DUEPUNTOSETTE_FACILITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	10,3%	10,3%	20,7%	48,3%	10,3%	0,0%	3.379
	maschio	6,82%	9,09%	34,09%	31,82%	18,18%	0,0%	3.455
LAUREANDO	No	6,38%	10,6%	25,5%	40,4%	17,0%	0,0%	3.511
	Si	13,0%	8,7%	34,8%	34,8%	8,7%	0,0%	3.174
Total		9,15%	9,69%	28,8%	38,8%	13,6%	0,0%	3.380

Tabella 26 (scienze)

2. Aiuto on-line offerto dal sito:

		DUEPUNTOSETTE_AIUTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	3,8%	23,3%	39,6%	18,9%	3,8%	10,7%	2.950
	maschio	6,9%	28,7%	33,3%	17,2%	1,1%	12,6%	2.737
LAUREANDO	No	4,8%	21,9%	35,6%	19,9%	3,4%	14,4%	2.944
	Si	5,0%	30,0%	40,0%	16,0%	2,0%	7,0%	2.785
Total		4,9%	25,2%	37,4%	18,3%	2,8%	11,4%	2.876

Tabella 27 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente all'aiuto on-line offerto dal sito rispetto alle variabili sesso e laureando.

Sorprendente è il dato offerto dalla facoltà di economia per quanto riguarda l'aiuto offerto dall'OPAC. Come rilevato in precedenza, in entrambe la biblioteca si è appreso che gli studenti sono generalmente soddisfatti della facilità di consultazione ma ciò che balza all'occhio è il punteggio negativo (2.876) rilevato per economia per quanto riguarda l'aiuto che l'OPAC stesso fornisce agli utenti. Per scienze invece il discorso da fare è l'opposto in quanto il punteggio medio (3.281) è abbastanza soddisfacente e i più soddisfatti sono i non laureandi; anche per economia, i non laureandi hanno dato un esito migliore rispetto ai laureandi anche se sarebbe meglio denominarli come i meno insoddisfatti piuttosto che come i più soddisfatti.

		DUEPUNTOSETTE_AIUTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	6,9%	13,8%	34,5%	41,4%	3,45%	0,0%	3,207
	maschio	6,82%	13,6%	22,7%	45,5%	9,09%	2,27%	3,372
LAUREANDO	No	2,13%	19,1%	27,7%	42,6%	6,38%	2,13%	3,326
	Si	17,4%	4,35%	26,1%	43,5%	8,7%	0,0%	3,217
Total		8,31%	12,7%	27,7%	43,2%	6,9%	1,1%	3,281

Tabella 27 (scienze)

3. Chiarezza delle informazioni fornite:

		DUEPUNTOSETTE_CHIAREZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,9%	18,2%	42,1%	33,3%	3,1%	1,3%	3.178
	maschio	6,9%	21,8%	43,7%	24,1%	2,3%	1,1%	2.930
LAUREANDO	no	2,7%	22,6%	40,4%	30,1%	2,7%	1,4%	3.076
	si	5,0%	15,0%	46,0%	30,0%	3,0%	1,0%	3.111
Total		3,7%	19,5%	42,7%	30,1%	2,8%	1,2%	3.090

Tabella 28 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla chiarezza delle informazioni fornite dal sito rispetto alle variabili sesso e laureando.

Sufficientemente chiare sembrano essere le informazioni fornite dal sito, visto il responso dato da economia e scienze per quanto riguarda questo aspetto: infatti in entrambe le facoltà in questione il punteggio medio è positivo (rispettivamente 3.090 e 3.281) anche se per economia la sufficienza è abbastanza risicata. Vi sono differenze invece per quanto riguarda la variabile laureando visto che per economia i più soddisfatti risultano essere proprio i laureandi, mentre per scienze sono i non laureandi i più “entusiasti” delle informazioni ricevute.

		DUEPUNTOSETTE_CHIAREZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	6,9%	13,8%	34,5%	41,4%	3,45%	0,0%	3.207
	maschio	6,82%	13,6%	22,7%	45,5%	9,09%	2,7%	3.372
LAUREANDO	no	2,13%	19,1%	27,7%	42,6%	6,38%	2,13%	3.326
	si	17,4%	4,35%	26,1%	43,5%	8,7%	0,0%	3.217
Total		8,31%	12,7%	27,7%	43,2%	6,9%	1,1%	3.281

Tabella 28 (scienze)

4. Veridicità delle informazioni fornite:

		DUEPUNTOSETTE_VERIDICITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	3,8%	14,5%	38,4%	30,2%	7,5%	5,7%	3.247
	maschio	8,0%	18,4%	28,7%	33,3%	4,6%	6,9%	3.086
LAUREANDO	no	5,5%	16,4%	33,6%	30,8%	6,2%	7,5%	3.170
	si	5,0%	15,0%	37,0%	32,0%	7,0%	4,0%	3.219
Total		5,3%	15,9%	35,0%	31,3%	6,5%	6,1%	3.190

Tabella 29 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla veridicità delle informazioni fornite dal sito rispetto alle variabili sesso e laureando.

Abbastanza positivo, nettamente soddisfacente: questi gli esiti dati rispettivamente dalle facoltà di economia e scienze per quanto concerne la veridicità delle informazioni fornite. Infatti per la prima il punteggio medio è stato di 3.190 con un consenso dato soprattutto dai laureandi mentre per la seconda, sono i non laureandi i più soddisfatti e il risultato medio è addirittura di 3.879, quindi un giudizio più che positivo. Concludendo, si può ritenere che le informazioni date dalle due biblioteche debbano considerarsi molto veritiere e quindi molto utili.

		DUEPUNTOSETTE_VERIDICITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	3,45%	6,9%	31,0%	44,8%	13,8%	0,0%	3.586
	maschio	4,55%	0,0%	18,2%	36,4%	31,8%	9,09%	4.000
LAUREANDO	no	4,26%	4,26%	27,7%	34,0%	25,5%	4,26%	4.024
	si	4,35%	0,0%	17,4%	47,8%	21,7%	8,7%	3.905
Total		4,15%	2,79%	23,6%	40,8%	23,2%	5,51%	3.879

Tabella 29 (scienze)

Nel complesso L'OPAC ha riscontrato una valutazione complessivamente positiva da parte degli utenti, i quali lo ritengono un semplice e valido mezzo per effettuare la ricerca bibliografica; inoltre le informazioni da esso fornite sono chiare e veritiere.

Domanda 2.7.1: "Quante volte ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC negli ultimi due mesi?"

- **quasi tutti i giorni**
- **almeno una volta a settimana**
- **meno di una volta a settimana**

A questa domanda hanno avuto accesso solo gli utenti che hanno risposto di sì alla 2.7, dunque anche in questo caso, come nel precedente, le percentuali sono riferite a un totale di 246 utenti (ovvero il **63.24%** delle 389 unità) per economia e 73 utenti (ovvero il **52.52%** delle 139 unità) per scienze. Nella *Tabella 30* sono riportate le distribuzioni degli utenti secondo le tre modalità di risposta previste.

		DUEPUNTOSETTEPUNTOUNO		
		1_volta_sett	meno	quasi_tutti_g
SESSO	Femmina	27,04%	67,92%	5,03%
	Maschio	29,89%	65,52%	4,60%
LAUREANDO	No	19,18%	79,45%	1,37%
	Si	41,0%	49,0%	10,0%
Totale		28,05%	67,07%	4,88%

Tabella 30 (economia): Distribuzione del numero di volte che gli utenti hanno utilizzato l'OPAC negli ultimi due mesi rispetto al sesso e alla variabile laureando.

Il dato che risalta immediatamente analizzando la frequenza di ricerca di un libro o di una rivista tramite OPAC è lo **0%** rilevato in scienze nell'utilizzo quasi quotidiano del servizio. Se si analizzano più a fondo le statistiche riscontrate, è da evidenziare il fatto che in entrambe le facoltà le percentuali maggiori si riscontrano nell'utilizzo di meno di una volta a settimana dell'OPAC. Per scienze tra le variabili sesso e laureando non vi sono differenze sostanziali mentre per economia vi è una netta discrepanza tra i non laureandi e i laureandi visto che questi ultimi, per completare al meglio la loro tesi, utilizzano riviste o libri specializzati presenti in biblioteca.

		DUEPUNTOSETTEPUNTOUNO		
		1_volta_sett	meno	quasi_tutti_g
SESSO	Femmina	24,14%	75,86%	0,0%
	Maschio	27,27%	72,73%	0,0%
LAUREANDO	No	27,66%	72,34%	0,0%
	Si	26,09%	73,91%	0,0%
Totale		26,29%	73,71%	0,0%

Tabella 30 (scienze)

Domanda 2.7.2: "Ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC in biblioteca negli ultimi due mesi?" si, no.

Anche a questa domanda hanno avuto accesso solo gli utenti che hanno risposto di sì alla 2.7, dunque anche in questo caso, le percentuali sono riferite a un totale di 246 utenti (ovvero il **63.24%** delle 389 unità) per economia e 73 utenti (ovvero il **52.52%** delle 139 unità) per scienze.

(Se si) indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a :

1. Numerosità dei terminali:

		DUEPUNTOSETTEPUNTODUE_TERMINALI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,9%	24,1%	32,1%	32,8%	6,6%	1,5%	3.163
	maschio	4,3%	15,7%	25,7%	31,4%	22,9%	0,0%	3.529
LAUREANDO	no	3,5%	18,4%	32,5%	28,9%	14,9%	1,8%	3.339
	si	3,2%	24,7%	26,9%	36,6%	8,6%	0,0%	3.226
Total		3,4%	21,3%	30,0%	32,4%	12,1%	1,0%	3.288

Tabella 31 (economia): Distribuzione della soddisfazione dell'utenza in merito alla numerosità dei terminali presenti in biblioteca, rispetto alle variabili sesso e laureando.

La maggior parte degli utenti sia di scienze che di economia è soddisfatta in merito alla numerosità di terminali presenti in biblioteca, grazie ai quali è possibile accedere al sito della biblioteca e quindi anche all'OPAC. Ciò è dimostrato dal fatto che in entrambe le facoltà, il punteggio medio indicato dagli studenti è decisamente positivo, soprattutto in scienze (3.426 rispetto al 3.288 di economia).

		DUEPUNTOSETTEPUNTO DUE_TERMINALI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	11,54%	19,2%	30,8%	34,6%	3,85%	0,0%	3.000
	maschio	5,26%	13,16%	18,42%	21,05%	39,47%	2,63%	3.784
LAUREANDO	no	7,69%	20,5%	28,2%	23,1%	17,9%	2,56%	3.237
	si	9,09%	9,09%	18,2%	31,8%	31,8%	0,0%	3.682
Total		8,4%	15,5%	23,9%	27,6%	23,3%	1,3%	3.426

Tabella 31 (scienze)

2. Possibilità di avere assistenza per la ricerca:

		DUEPUNTOSETTEPUNTO DUE_ASSISTENZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	6,6%	26,3%	29,2%	20,4%	4,4%	13,1%	2.882
	maschio	5,7%	18,6%	27,1%	24,3%	8,6%	15,7%	3.136
LAUREANDO	no	5,3%	21,9%	28,9%	21,1%	7,0%	15,8%	3.031
	si	7,5%	25,8%	28,0%	22,6%	4,3%	11,8%	2.890
Total		6,3%	23,7%	28,5%	21,7%	5,8%	14,0%	2.966

Tabella 32 (economia): Distribuzione della soddisfazione dell'utenza in merito alla possibilità di avere assistenza per la ricerca, rispetto alle variabili sesso e laureando.

Dalla tabella 32 si evidenzia il fatto che a seconda della facoltà a cui ci si riferisce, il punteggio medio e il grado di soddisfazione variano decisamente. Infatti per economia il punteggio, anche se di poco, è negativo (2.966) e gli studenti maggiormente insoddisfatti del servizio sono i laureandi, probabilmente per il fatto che loro richiedono servizi più complessi o specifici a causa della tesi. Per scienze invece il punteggio è decisamente positivo (3.576) e gli studenti maggiormente soddisfatti sono i non laureandi anche se per la verità la differenza con i laureandi è piuttosto minima.

		DUEPUNTOSETTEPUNTODUE_ASSISTENZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	3,85%	11,5%	30,8%	38,5%	7,69%	7,69%	3,375
	maschio	2,63%	5,26%	23,68%	23,68%	26,32%	18,42%	3,806
LAUREANDO	no	2,56%	7,69%	23,1%	35,9%	17,9%	12,8%	3,676
	si	4,55%	9,09%	31,8%	18,2%	18,2%	18,2%	3,444
Total		3,4%	8,4%	27,3%	29,1%	17,5%	14,3%	3,576

Tabella 32 (scienze)

Nel complesso, nella ricerca di libri o riviste in biblioteca, tramite l'utilizzo del catalogo elettronico, sono risultati più soddisfatti sia in merito alla numerosità dei terminali, sia dell'assistenza fornita dal personale, gli studenti di scienze rispetto quelli di economia. Infatti per quest'ultimi si è riscontrato addirittura un risultato negativo per quanto riguarda l'assistenza..

Domanda 2.7.3: “Utilizza l’OPAC più frequentemente in biblioteca o all’esterno della biblioteca?”

• in biblioteca

• all’esterno della biblioteca

Anche a questa domanda hanno avuto accesso solo gli utenti che hanno risposto di sì alla 2.7. Quindi per scienze il 52,52% dei 139 utenti, e cioè 73, ma di questi hanno avuto accesso a questa domanda solo quelli che hanno risposto di sì anche alla domanda 2.7.2, quindi 64 utenti (ovvero **46,04%** delle 139 unità). Per economia invece hanno avuto accesso solo 207 utenti (ovvero il **53.21%** delle 389 unità), in quanto oltre alla scrematura già fatta nella domanda 2.7 (246 unità su 389, cioè il **63.24%**) anche nella 2.7.2 ci sono molti utenti che non hanno risposto affermativamente a quest'ultima e quindi non hanno avuto accesso alla 2.7.3.

		DUEPUNTOSETTEPUNTOTRE	
		biblioteca	Esterno
SESSO	femmina	78,1%	21,9%
	maschio	88,6%	11,4%
LAUREANDO	no	86,8%	13,2%
	si	75,3%	24,7%
Total		81,6%	18,4%

Tabella 32 (economia): Distribuzione degli utenti che consultano l'OPAC in biblioteca o fuori rispetto alla variabile sesso e laureando.

Come si può osservare dalle tabelle qui riportate la consultazione del catalogo viene prevalentemente fatta in biblioteca, forse perché è un servizio che viene più spontaneo utilizzare in biblioteca, o forse perché non tutti sanno che si può accedere ad esso anche da internet. Tra le due facoltà non vi sono sostanziali differenze e le distribuzioni appaiono piuttosto simili tra loro senza discrepanze troppo marcate.

		DUEPUNTOSETTEPUNTOTRE	
		biblioteca	Esterno
SESSO	femmina	80,77%	19,23%
	maschio	84,21%	15,79%
LAUREANDO	no	87,18%	12,82%
	si	72,73%	27,27%
Total		81,2%	18,8%

Tabella 32 (scienze)

Domanda 2.8: “Ha preso in prestito o consultato in sede del materiale negli ultimi due mesi?”

Con questa domanda si sono raccolti i giudizi degli utenti relativamente alla numerosità del materiale bibliografico, allo stato di conservazione dello stesso, alla facilità di reperire il materiale sugli scaffali disposto secondo la classificazione *Dewey*, nonché i tempi di collocazione del materiale appena usato dagli altri e lasciato sugli appositi carrelli per evitare che un'errata sistemazione del materiale possa causare una perdita del patrimonio bibliotecario. Inoltre data la presenza di materiale a magazzino reperibile solo tramite l'intervento del personale, si è esaminato la difficoltà ed eventualmente gli inconvenienti relativi al recupero di tale materiale, nonché la

facilità di accesso al materiale a scaffale aperto (intendendo con questo termine a tutto quel materiale al quale gli utenti possono accedere direttamente).

Si è utilizzata la domanda 2.8 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno reso in prestito o consultato in sede del materiale. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 213 utenti di economia (ovvero il **54,76%** delle 389 unità) e dei 94 utenti di scienze (ovvero il **67,63%** delle 139 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda :

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Quantità del materiale bibliografico:

		DUEPUNTOOTTO_QUANTITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	11,0%	22,8%	33,8%	23,5%	5,1%	3,7%	2.885
	Maschio	6,5%	16,9%	33,8%	32,5%	9,1%	1,3%	3.211
LAUREANDO	No	6,3%	18,8%	33,0%	29,5%	9,8%	2,7%	3.183
	Sì	12,9%	22,8%	34,7%	23,8%	3,0%	3,0%	2.806
Total		9,4%	20,7%	33,8%	26,8%	6,6%	2,8%	3.005

Tabella 33 (economia): Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla quantità di materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

Da come si può notare dai dati analizzati, tra le due facoltà c'è una netta differenza in quanto per economia il punteggio medio totale è appena sufficiente (3.005) e vi sono addirittura i laureandi che sono insoddisfatti della quantità di materiale bibliografico presente in biblioteca (2.806). Infatti ben il 35,7% ha dato un giudizio negativo a riguardo di questa caratteristica. Per scienze invece il discorso è diverso: infatti il punteggio medio è decisamente positivo (3.559) e non vi è nessuna categoria di utenti che nel complesso è insoddisfatta. Nel complesso, addirittura il 54,7% (più della metà) degli studenti di scienze è soddisfatto del servizio.

		DUEPUNTOOTTO_QUANTITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	2,38%	16,67%	26,2%	35,7%	16,7%	2,38%	3.488
	Maschio	1,92%	11,54%	28,85%	36,54%	21,15%	0,0%	3.635
LAUREANDO	No	1,72%	17,24%	19,0%	41,4%	19,0%	1,72%	3.596
	Si	3,03%	9,09%	39,4%	30,3%	18,2%	0,0%	3.515
Total		2,26%	13,6%	28,3%	36,0%	18,7%	1,03%	3.559

Tabella 33 (scienze)

2. Stato di conservazione del materiale bibliografico:

		DUEPUNTOOTTO_CONSERVAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,7%	7,4%	29,4%	52,9%	8,8%	0,7%	3.622
	maschio	2,6%	6,5%	27,3%	49,4%	14,3%	0,0%	3.662
LAUREANDO	No	1,8%	8,0%	28,6%	48,2%	12,5%	0,9%	3.622
	Si	1,0%	5,9%	28,7%	55,4%	8,9%	0,0%	3.653
Total		1,4%	7,0%	28,6%	51,6%	10,8%	0,5%	3.637

Tabella 34 (economia): Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla conservazione del materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

In entrambe le facoltà, gli studenti si ritengono soddisfatti dello stato di conservazione del materiale bibliografico in quanto sia in economia (3.637) che in scienze (4.222) i punteggi medi totali sono decisamente positivi. La maggior parte degli utenti infatti hanno dato giudizio positivo su questo aspetto e non vi sono particolari differenze tra laureandi e non o tra maschi e femmine anche se la soddisfazione è risultata maggiore in scienze dove nessuno studente ha detto di ritenere il servizio particolarmente scadente e solo l'1.24% è leggermente insoddisfatto.

		DUEPUNTOOTTO_CONSERVAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	31,0%	2,38%	4.146
	maschio	0,0%	1,92%	9,62%	42,31%	46,15%	0,0%	4.327
LAUREANDO	No	0,0%	0,0%	13,8%	44,8%	39,7%	1,72%	4.263
	Si	0,0%	3,03%	12,1%	51,5%	33,3%	0,0%	4.152
Total		0,0%	1,24%	13,0%	47,2%	37,5%	1,03%	4.222

Tabella 34 (scienze)

3. Facilità a reperire il materiale bibliografico sugli scaffali (collocazione)

		DUEPUNTOOTTO_COLLOCAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	8,8%	27,9%	30,9%	25,7%	5,9%	0,7%	2.919
	Maschio	11,7%	27,3%	32,5%	24,7%	3,9%	0,0%	2.818
LAUREANDO	No	9,8%	30,4%	32,1%	20,5%	6,3%	0,9%	2.829
	Si	9,9%	24,8%	30,7%	30,7%	4,0%	0,0%	2.940
Total		9,9%	27,7%	31,5%	25,4%	5,2%	0,5%	2.882

Tabella 35 (economia): Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla collocazione del materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

Come rilevato in precedenza per la quantità e lo stato di conservazione del materiale bibliografico, anche per quanto riguarda la collocazione del materiale, gli studenti di scienze sono decisamente più soddisfatti di quelli di economia. Infatti per economia il punteggio medio è risultato addirittura negativo (2.882) e la categoria maggiormente insoddisfatta è quella dei non laureandi anche se la discrepanza con i laureandi è sottile. Per scienze invece il punteggio è sicuramente positivo (3.611) e gli utenti più soddisfatti sono i laureandi che ritengono il materiale facilmente reperibile. Questi dati sono da ritenersi sicuramente attendibili visto che nessuno non ha saputo esprimersi in merito a questo servizio.

		DUEPUNTOOTTO_COLLOCAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	4,76%	9,52%	16,7%	52,4%	16,7%	0,0%	3.667
	Maschio	7,69%	7,69%	23,08%	42,31%	19,23%	0,0%	3.577
LAUREANDO	No	6,9%	10,3%	19,0%	50,0%	13,8%	0,0%	3.534
	Si	6,06%	6,06%	24,2%	42,4%	21,2%	0,0%	3.667
Total		6,35%	8,41%	20,7%	46,8%	17,7%	0,0%	3.611

Tabella 35 (scienze)

4. Tempi per la ricollocazione del materiale utilizzato

Analizzando i tempi di ricollocazione del materiale si vuole valutare la capacità e la rapidità del personale bibliotecario di rimettere a disposizione degli utenti un libro o una rivista appena utilizzata.

		DUEPUNTOOTTO_RICOLLOCAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	5,9%	17,6%	33,8%	27,9%	4,4%	10,3%	3.082
	maschio	7,8%	15,6%	32,5%	26,0%	7,8%	10,4%	3.116
LAUREANDO	No	8,9%	18,8%	31,3%	22,3%	5,4%	13,4%	2.959
	Sì	4,0%	14,9%	35,6%	32,7%	5,9%	6,9%	3.234
Total		6,6%	16,9%	33,3%	27,2%	5,6%	10,3%	3.094

Tabella 36 (economia): Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla ricollocazione del materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

Anche nel valutare la ricollocazione del materiale gli utenti maggiormente soddisfatti sono quelli di scienze (3.684) mentre quelli di economia danno un punteggio appena sufficiente al servizio offerto dal personale (3.094). Gli utenti più insoddisfatti nella facoltà di economia sono sicuramente i non laureandi che danno addirittura un esito negativo (2.959) mentre i laureandi sono discretamente soddisfatti (3.234). Analogo discorso non può esser fatto per scienze visto che tutte le categorie intervistate approvano il lavoro del personale e nel complesso più della metà degli studenti (53.51% per l'esattezza) danno una valutazione positiva al servizio.

		DUEPUNTOOTTO_RICOLLOCAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,76%	0,0%	21,4%	35,7%	11,9%	26,2%	3.677
	maschio	1,92%	1,92%	25,0%	48,08%	9,62%	13,46%	3.711
LAUREANDO	No	3,45%	1,72%	24,1%	39,7%	8,62%	22,4%	3.622
	Sì	3,03%	0,0%	24,2%	51,5%	9,09%	12,1%	3.724
Total		3,29%	0,91%	23,7%	43,7%	9,81%	18,5%	3.684

Tabella 36 (scienze)

5. Possibilità di accedere direttamente al materiale

		DUEPUNTOOTTO_SCAFF_APERTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,4%	13,2%	33,1%	33,1%	12,5%	3,7%	3.374
	maschio	3,9%	9,1%	37,7%	35,1%	13,0%	1,3%	3.447
LAUREANDO	No	4,5%	12,5%	38,4%	30,4%	11,6%	2,7%	3.330
	Sì	4,0%	10,9%	30,7%	37,6%	13,9%	3,0%	3.480
Total		4,2%	11,7%	34,7%	33,8%	12,7%	2,8%	3.400

Tabella 37 (economia): Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla possibilità di accedere direttamente al materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

Anche da queste tabelle si evince che sono sempre gli studenti di scienze quelli più soddisfatti del materiale preso in prestito negli ultimi due mesi. Nonostante anche per economia il punteggio sia positivo (3.400), per scienze il grado di soddisfazione è sempre più alto (addirittura 4.099) e ciò è dimostrato dal fatto che ben il 77.4% degli studenti di quest'ultima da un giudizio positivo sulla possibilità di accedere direttamente al materiale bibliografico. In entrambe le facoltà sono i laureandi i più soddisfatti anche se la discrepanza è davvero minima.

		DUEPUNTOOTTO_SCAFF_APERTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,38%	0,0%	23,8%	40,5%	31,0%	2,38%	4.000
	maschio	0,0%	1,92%	15,38%	44,23%	38,46%	0,0%	4.192
LAUREANDO	No	1,72%	1,72%	22,4%	41,4%	32,8%	0,0%	4.017
	Si	0,0%	0,0%	15,2%	48,5%	33,3%	3,03%	4.188
Total		1,03%	0,91%	19,2%	43,5%	33,9%	1,35%	4.099

Tabella 37 (scienze)

6. Tempi per avere il materiale a magazzino

Per avere l'accesso ad alcuni testi, collocati in particolari aree della biblioteca, è obbligatorio rivolgersi ai bibliotecari, di conseguenza i tempi della ricerca si allungano perché il personale disponibile è insufficiente.

		DUEPUNTOOTTO_MAGAZZINO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,9%	9,6%	30,9%	10,3%	3,7%	42,6%	3.038
	maschio	6,5%	6,5%	26,0%	18,2%	1,3%	41,6%	3.022
LAUREANDO	No	1,8%	8,9%	33,0%	9,8%	2,7%	43,8%	3.048
	Si	6,9%	7,9%	24,8%	16,8%	3,0%	40,6%	3.017
Total		4,2%	8,5%	29,1%	13,1%	2,8%	42,3%	3.033

Tabella 38 (economia): Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento ai tempi per avere il materiale bibliografico a magazzino rispetto alla variabile sesso e laureando.

Confrontando i dati riportati inerenti alle due facoltà, la soddisfazione degli utenti per quanto riguarda i tempi di accesso al materiale è leggermente sufficiente. Nel complesso nessuna categoria di intervistati da un giudizio negativo al servizio, ma contemporaneamente nessuna da un giudizio particolarmente positivo. Infatti i punteggi medi sono appena sufficienti, (3.033 per economia e 3.120 per scienze), e ciò è

determinato soprattutto dal fatto che la maggior parte degli utenti non si è sbilanciata oppure ha dichiarato di non saper valutare la loro soddisfazione.

		DUEPUNTOOTTO_MAGAZZINO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,38%	2,38%	23,8%	9,52%	4,76%	57,1%	3.119
	maschio	1,92%	0,0%	23,08%	13,46%	1,92%	59,62%	3.135
LAUREANDO	No	3,45%	0,0%	20,7%	10,3%	3,45%	62,1%	3.103
	SI	0,0%	3,03%	27,3%	15,2%	0,0%	54,5%	3.121
Total		1,94%	1,35%	23,7%	12,1%	2,53%	58,3%	3.120

Tabella 38 (scienze)

In generale, sono rimasti decisamente più soddisfatti del servizio gli studenti di scienze soprattutto per quanto riguarda la facilità di reperire il materiale dove gli utenti di economia hanno dato addirittura un giudizio negativo. Unico servizio dove non vi è stata una particolare discrepanza riguarda la capacità del personale, misurata grazie ai tempi per avere testi collocati nelle zone non accessibili agli studenti.

Domanda 2.9 : "Ha preso in prestito dei libri negli ultimi due mesi ?"

Questa domanda approfondisce le problematiche relative al prestito bibliotecario nel senso di tempi di attesa. Non bisogna dimenticare che un soggetto sarà maggiormente soddisfatto se il sacrificio sostenuto per ottenere il servizio è basso; il sacrificio per un servizio gratuito quale il prestito bibliotecario, è rappresentato dalla perdita di tempo e quindi dall'attesa per il prestito. Oltre al sacrificio di tempo, si indaga anche sulla soddisfazione degli utenti relativamente alle condizioni di prestito (nel senso di numero di libri ottenibili in prestito contemporaneamente e durata del prestito, che, ad esclusione dei libri di testo che è di 20 giorni, per il resto del materiale è di 30 giorni). Inoltre grazie al diffondersi di Internet e dei servizi telematici, sono stati introdotti alcuni servizi relativi al prestito che permettono di risparmiare tempo agli utenti.

Si è utilizzata la domanda 2.9 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno preso in prestito dei libri negli ultimi due mesi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 173 utenti di economia (ovvero il **44,47%** delle 389 unità) e dei 52 di scienze (ovvero il **37,41%** delle 139 unità) che hanno risposto in modo

affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda :

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Prenotazione di libri eventualmente già in prestito:

		DUEPUNTONOVE_PRENOTAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,6%	10,1%	23,9%	27,5%	4,6%	29,4%	3.247
	maschio	1,6%	17,2%	15,6%	25,0%	1,6%	39,1%	3.128
LAUREANDO	no	5,8%	16,3%	16,3%	25,6%	2,3%	33,7%	3.035
	si	1,1%	9,2%	25,3%	27,6%	4,6%	32,2%	3.373
Total		3,5%	12,7%	20,8%	26,6%	3,5%	32,9%	3.207

Tabella 39 (economia): Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla prenotazione di libri già in prestito rispetto alla variabile sesso e laureando.

Gli utenti di entrambe le facoltà in riferimento alla prenotazione dei libri già in prestito si ritengono sufficientemente soddisfatti. Infatti sia per economia (3.207) che per scienze (3.159) i punteggi medi totali sono leggermente positivi e più o meno simili tra loro e inoltre sono sempre i laureandi i più contenti. Da segnalare però che una grossa percentuale di utenti non ha saputo esprimere un giudizio su questo particolare servizio bibliotecario.

		DUEPUNTONOVE_PRENOTAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	25,81%	3,23%	9,68%	9,68%	51,61%	2.929
	maschio	0,0%	4,76%	42,9%	19,0%	4,76%	28,6%	3.181
LAUREANDO	no	0,0%	3,33%	23,3%	23,3%	3,33%	46,7%	3.173
	si	0,0%	4,76%	23,8%	19,0%	14,3%	38,1%	3.352
Total		0,0%	9,67%	23,3%	17,8%	8,01%	41,2%	3.159

Tabella 39 (scienze)

2. Aiuto del personale se non si trova il materiale:

		DUEPUNTONOVE_AIUTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	9,2%	14,7%	27,5%	30,3%	12,8%	5,5%	3.243
	maschio	4,7%	12,5%	23,4%	34,4%	10,9%	14,1%	3.400
LAUREANDO	no	5,8%	14,0%	26,7%	29,1%	11,6%	12,8%	3.307
	si	9,2%	13,8%	25,3%	34,5%	12,6%	4,6%	3.289
Total		7,5%	13,9%	26,0%	31,8%	12,1%	8,7%	3.297

Tabella 40 (economia): Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento all'aiuto offerto dal personale in caso di difficoltà dell'utente nel reperire il materiale, rispetto alla variabile sesso e laureando.

L'aiuto del personale bibliotecario viene giudicato dagli studenti come positivo, soprattutto per quanto riguarda la facoltà di scienze che fa registrare un voto decisamente positivo (3.688). In entrambe le facoltà sono i non laureandi i più soddisfatti dell'aiuto offerto dal personale anche se la differenza con i laureandi è davvero minima. Da sottolineare il fatto che nessun utente di scienze ha dato un giudizio estremamente negativo al servizio.

		DUEPUNTONOVE_AIUTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	4,76%	19,0%	52,4%	4,76%	19,0%	3.533
	maschio	0,0%	3,23%	19,35%	25,81%	32,26%	19,35%	3.823
LAUREANDO	no	0,0%	6,67%	13,3%	40,0%	23,3%	16,7%	3.767
	si	0,0%	0,0%	28,6%	28,6%	19,0%	23,8%	3.619
Total		0,0%	3,66%	20,1%	36,7%	19,9%	19,7%	3.688

Tabella 40 (scienze)

3. Durata del prestito:

		DUEPUNTONOVE_DURATA					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	11,0%	20,2%	34,9%	28,4%	5,5%	2.972
	maschio	14,1%	34,4%	25,0%	18,8%	7,8%	2.719
LAUREANDO	no	12,8%	30,2%	32,6%	19,8%	4,7%	2.733
	si	11,5%	20,7%	29,9%	29,9%	8,0%	3.023
Total		12,1%	25,4%	31,2%	24,9%	6,4%	2.879

Tabella 41: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla durata del prestito rispetto alla variabile sesso e laureando.

Per quanto riguarda la durata del prestito, gli utenti sia di economia che di scienze si dichiarano insoddisfatti del servizio visto che in entrambi i casi i punteggi medi non sono di certo esaltanti e addirittura per economia il punteggio totale è insufficiente (2.879). Per quest'ultima i più critici sono i non laureandi che fanno registrare un punteggio piuttosto basso (2.733) mentre per la facoltà di scienze sono i laureandi i più insofferenti. Nel complesso il servizio non può di certo essere giudicato positivamente e quindi è sicuramente da migliorare.

		DUEPUNTONOVE_DURATA					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	23,8%	9,52%	33,3%	28,6%	4,76%	2.810
	maschio	6,45%	22,58%	29,03%	25,81%	16,13%	3.226
LAUREANDO	no	10,0%	13,3%	36,7%	30,0%	10,0%	3.167
	si	19,0%	23,8%	19,0%	23,8%	14,3%	2.905
Total		14,8%	17,3%	29,5%	27,0%	11,3%	3.027

Tabella 41 (scienze)

4. Numeri di libri ottenibili in prestito:

		DUEPUNTONOVE_NUMERO_COPIE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	7,3%	35,8%	33,0%	19,3%	1,8%	2,8%	2.717
	maschio	15,6%	29,7%	29,7%	18,8%	1,6%	4,7%	2.59
LAUREANDO	no	10,5%	29,1%	32,6%	23,3%	1,2%	3,5%	2.747
	si	10,3%	37,9%	31,0%	14,9%	2,3%	3,4%	2.595
Total		10,4%	33,5%	31,8%	19,1%	1,7%	3,5%	2.671

Tabella 42: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento al numero di libri consentiti da prendere a prestito rispetto alla variabile sesso e laureando.

Come accaduto nel punto precedente, anche per quanto riguarda il numero di libri ottenibili in prestito, gli utenti di certo non sono completamente soddisfatti di questo servizio visto che i punteggi medi totali non sono molti alti e per gli studenti di economia il punteggio è addirittura insufficiente (2.671), e ciò è soprattutto determinato dall'insoddisfazione dei laureandi. Per scienze il discorso da fare invece è l'opposto visto che sono proprio i laureandi a permettere al servizio di avere un punteggio positivo.

		DUEPUNTONOVE_NUMERO_COPIE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	14,3%	14,3%	9,52%	42,9%	0,0%	19,0%	2.962
	maschio	0,0%	22,58%	38,71%	19,35%	16,13%	3,23%	3.284
LAUREANDO	no	6,67%	23,3%	26,7%	16,7%	13,3%	13,3%	3.040
	si	4,76%	14,3%	28,6%	42,9%	4,76%	4,76%	3.276
Total		6,43%	18,6%	25,9%	30,4%	8,56%	10,1%	3.140

Tabella 42 (scienze)

5. Attesa per il prestito:

		DUEPUNTONOVE_ATTESA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	5,5%	14,7%	46,8%	16,5%	0,9%	15,6%	2.913
	maschio	10,9%	20,3%	34,4%	14,1%	3,1%	17,2%	2.736
LAUREANDO	no	8,1%	19,8%	41,9%	12,8%	2,3%	15,1%	2.781
	si	6,9%	13,8%	42,5%	18,4%	1,1%	17,2%	2.917
Total		7,5%	16,8%	42,2%	15,6%	1,7%	16,2%	2.848

Tabella 43: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento all'attesa per il prestito rispetto alla variabile sesso e laureando.

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione degli utenti in riferimento all'attesa per il prestito, bisogna sottolineare che anche in questo caso il punteggio medio non è di certo esaltante visto che per scienze è sicuramente sufficiente mentre per economia è decisamente negativo (2.848). Il basso punteggio registrato da quest'ultima è dovuto soprattutto ai non laureandi anche se pure i laureandi non sono di certo soddisfatti richiedendo così un miglioramento del servizio stesso. Diverso il discorso per gli utenti di scienze dove il punteggio è positivo (3.346), soprattutto per quanto concerne i laureandi (3.419)

		DUEPUNTONOVE_ATTESA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,76%	4,76%	42,9%	19,0%	4,76%	23,8%	3.095
	maschio	0,0%	3,23%	25,81%	19,35%	22,58%	29,03%	3.555
LAUREANDO	no	3,33%	3,33%	36,7%	13,3%	16,7%	26,7%	3.313
	si	0,0%	4,76%	28,6%	23,8%	14,3%	28,6%	3.419
Total		2,02%	4,02%	33,5%	18,9%	14,6%	27,0%	3.346

Tabella 43 (scienze)

6. Servizi via Web (prenotazioni, rinnovi, ecc..)

		DUEPUNTONOVE_WEB						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,9%	10,1%	40,4%	14,7%	2,8%	31,2%	3.120
	maschio	4,7%	9,4%	34,4%	23,4%	1,6%	26,6%	3.106
LAUREANDO	no	2,3%	11,6%	34,9%	19,8%	0,0%	31,4%	3.051
	si	2,3%	8,0%	41,4%	16,1%	4,6%	27,6%	3.175
Total		2,3%	9,8%	38,2%	17,9%	2,3%	29,5%	3.115

Tabella 44 (economia): Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi via web rispetto alla variabile sesso e laureando.

Le due tabelle qui riportate sottolineano che per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti sui servizi via web non vi è una netta differenza tra la facoltà di economia e quella di scienze. Infatti i due punteggi medi totali sono entrambi positivi e molto simili tra loro (3.115 per economia e 3.031 per scienze). Una grossa percentuale però non ha saputo dare un giudizio sul servizio mentre per economia si è registrato un voto medio insufficiente solamente per quanto riguarda le femmine.

		DUEPUNTONOVE_WEB						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	19,0%	0,0%	19,0%	23,8%	0,0%	38,1%	2.781
	maschio	0,0%	3,23%	35,48%	22,58%	6,45%	32,26%	3.258
LAUREANDO	no	10,0%	0,0%	26,7%	26,7%	3,33%	33,3%	3.067
	si	4,76%	4,76%	33,3%	14,3%	4,76%	38,1%	3.019
Total		8,45%	2,0%	28,6%	21,8%	3,64%	35,4%	3.031

Tabella 44 (scienze)

Il servizio di prestito risulta una prestazione più che soddisfacente in entrambe le facoltà per quanto riguarda la prenotazione dei libri già in prestito e l'aiuto offerto dal personale nella ricerca del materiale. Per le altre voci invece può essere fatto un discorso analogo solo per la facoltà di scienze dove i punteggi medi superano sempre la piena sufficienza mentre per economia gli stessi servizi vengono giudicati in modo poco positivo visto che la maggior parte non raggiunge la sufficienza.

Per capire meglio i risultati ottenuti è necessario fare una precisazione in merito a questi aspetti, in quanto la biblioteca nel perseguimento dei suoi scopi istituzionali deve garantire, tra le altre cose, l'accesso alle risorse bibliografiche al maggior numero di

utenti possibile, ovvero deve favorire la circolazione dei libri tra gli utenti, stabilendo quindi dei limiti alla durata e al numero di prestiti consentiti contemporaneamente. Per i libri di testo infatti la durata del prestito è ridotta a 20 giorni, anziché un mese, poiché tale risorsa ha una più vasta richiesta.

Si fa comunque presente che la durata del prestito consentita da questa biblioteca è maggiore rispetto a quella prevista da molte altre biblioteche. Inoltre per ovviare alla brevità del periodo di prestito è consentito il rinnovo dello stesso, e per gli studenti laureandi la durata è prorogata di due mesi.

Domanda 2.10: “E’ venuto in biblioteca per visionare del materiale bibliografico riservato alla consultazione negli ultimi due mesi?”

Con questa domanda si vuole indagare sul tipo di materiale consultato dall’utente negli ultimi due mesi. La lista delle modalità comprende libri, riviste e opere di consultazione. Una volta venuti a conoscenza del tipo di materiale visionato, l’attenzione è stata focalizzata sulla quantità di titoli di riviste e sull’aggiornamento dei fascicoli di riviste a scaffale aperto.

Si è utilizzata la domanda 2.10 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno visionato del materiale bibliografico riservato alla consultazione negli ultimi due mesi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 142 utenti di economia (ovvero il **36.5%** delle 389 unità) e dei 76 utenti di scienze (ovvero il **54,68%** delle 139 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso ad una seconda domanda filtro :

(Se si) Che tipo di materiale bibliografico ha consultato ?

- libri;**
- riviste;**
- opere di consultazione (enciclopedie, dizionari, codici, ecc.)**

		DUEPUNTODIECIPUNTOUNO		
		LIBRI	RIVISTE	OPERE CONS.
SESSO	Femmina	58.82%	63.77%	59.19%
	Maschio	41.18%	36.23%	40.91%
LAUREANDO	No	59.80%	20.29%	45.45%
	Si	40.20%	79.71%	54.55%

Tabella 45 (economia): Distribuzione degli utenti che hanno visionato materiale bibliografico riservato alla consultazione (libri, riviste, opere di consultazione) rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nelle due tabelle qui riportate sono indicate le distribuzioni del materiale bibliografico visionato dagli studenti nelle due facoltà. La prima cosa che balza all'occhio è il fatto che la somma delle percentuali per riga non è uguale a 100% e questo perché ogni utente che utilizza materiale presente in biblioteca può utilizzare contemporaneamente sia un libro, che una rivista o un'opera di consultazione. Se si analizzano meglio le percentuali invece, si può notare che per la facoltà di economia, non si può individuare quale sia il materiale maggiormente utilizzato, visto che per i non laureandi la percentuale più alta viene fatta registrare dai libri mentre per i laureandi identica cosa è fatta dalle riviste e anche le opere di consultazione raggiungono sempre delle buone quote. Diverso il discorso per scienze dove c'è una netta differenza di valori. Infatti più del 90% degli studenti visiona libri in biblioteca, mentre le percentuali delle riviste e soprattutto delle opere di consultazione (8.33% per i laureandi) raggiungono livelli mediamente bassi.

		DUEPUNTODIECIPUNTOUNO		
		LIBRI	RIVISTE	OPERE CONS.
SESSO	Femmina	88,24%	17,65%	11,76%
	Maschio	97,62%	23,81%	16,67%
LAUREANDO	No	92,31%	13,46%	17,31%
	Si	95,83%	37,50%	8,33%

Tabella 45 (scienze)

Solo i 69 utenti di economia (**48.59%**) e i 16 di scienze(**25,4%**) che hanno visionato riviste riservate alla consultazione negli ultimi due mesi hanno risposto all'ultima parte della domanda 2.10:

(Se ha consultato le riviste) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Quantità di titoli delle riviste:

		DUEPUNTODIECI_QUANTITA					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	18,2%	27,3%	20,5%	31,8%	2,3%	2.727
	maschio	8,0%	28,0%	24,0%	24,0%	16,0%	3.120
LAUREANDO	no	7,1%	14,3%	35,7%	35,7%	7,1%	3.214
	si	16,4%	30,9%	18,2%	27,3%	7,3%	2.782
Total		14,5%	27,5%	21,7%	29,0%	7,2%	2.870

Tabella 46 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla quantità di titoli di riviste presenti in biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

Come evidenziato dalle tabelle qui riportate si può notare la netta differenza di giudizio riscontrata nelle due facoltà visto che gli studenti di economia ritengono che non vi siano sufficienti titoli delle riviste presenti in biblioteca e ciò è confermato dal basso punteggio medio totale fatto registrare (2.870). Discorso diverso invece per scienze: infatti nonostante gli utenti che visionano riviste siano minori rispetto a quelli di economia il punteggio medio è decisamente positivo (3.590) e quindi coloro che accedono a questo servizio si ritengono particolarmente soddisfatti.

		DUEPUNTODIECI_QUANTITA					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	0,0%	16,7%	33,3%	33,3%	16,7%	3.500
	maschio	10,0%	10,0%	10,0%	40,0%	30,0%	3.700
LAUREANDO	no	14,3%	14,3%	28,6%	14,3%	28,6%	3.286
	si	0,0%	12,5%	12,5%	50,0%	25,0%	3.875
Total		6,07%	13,4%	21,1%	34,4%	25,1%	3.590

Tabella 46 (scienze)

2. Aggiornamento dei fascicoli di riviste a scaffale:

		DUEPUNTODIECI_AGGIORNAMENTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	13,6%	29,5%	20,5%	27,3%	4,5%	4,5%	2.786
	maschio	8,0%	32,0%	40,0%	12,0%	8,0%	0,0%	2.800
LAUREANDO	no	0,0%	28,6%	35,7%	21,4%	7,1%	7,1%	3.077
	si	14,5%	30,9%	25,5%	21,8%	5,5%	1,8%	2.722
Total		11,6%	30,4%	27,5%	21,7%	5,8%	2,9%	2.791

Tabella 47 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente al livello di aggiornamento delle riviste a scaffale aperto rispetto alle variabili sesso e laureando.

Come visto in precedenza per i titoli, identico discorso dev'essere fatto anche per quanto riguarda l'aggiornamento delle riviste a scaffale aperto, visto che anche in questo caso gli studenti di economia esprimono un certo malumore evidenziato dal basso punteggio medio totale (2.791) mentre per scienze il punteggio è piuttosto alto (3.735) e addirittura nessun utente ha dato un giudizio estremamente negativo, cosa che non è di certo accaduta con economia dove coloro che sono decisamente insoddisfatti raggiungono l'11.6%.

		DUEPUNTDIECI_AGGIORNAMENTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	0,0%	4.167
	maschio	0,0%	30,0%	20,0%	30,0%	20,0%	0,0%	3.400
LAUREANDO	no	0,0%	14,3%	14,3%	28,6%	42,9%	0,0%	4.000
	si	0,0%	25,0%	25,0%	37,5%	12,5%	0,0%	3.375
Total		0,0%	17,3%	19,0%	36,5%	27,2%	0,0%	3.735

Tabella 47 (scienze)

In riferimento alle riviste presenti in biblioteca si rileva un discreto grado d'insoddisfazione per gli studenti di economia, anche se data la recente costituzione di questa biblioteca, la quantità di riviste messe a disposizione è abbastanza accettabile. Inoltre per quanto riguarda l'aggiornamento, è necessario tenere in considerazione anche la tempestività dei fornitori nell'effettuare le consegne, in quanto questi tempi incidono senz'altro su questo aspetto. Nessun problema invece per scienze dove gli utenti sono sicuramente soddisfatti del servizio.

Domanda 2.11: “Negli ultimi due mesi ha utilizzato uno dei seguenti servizi?”

- **servizio di prestito interbibliotecari (recupero e prestito di libri da altre biblioteche;**
- **servizio di document delivery (recupero e fornitura di articoli non posseduti dalla biblioteca).**

Negli ultimi anni si sono andati sempre più diffondendo alcuni servizi, definiti interbibliotecari, per il reperimento e il prestito di materiale che, non essendo presente in biblioteca, proviene da altre biblioteche. Questo servizio riduce notevolmente la perdita di tempo da parte dell'utente, che altrimenti avrebbe dovuto recarsi laddove in materiale è disponibile per prenderne possesso. La differenza tra il servizio interbibliotecario (ILL) e quello di *document delivery* (DD), consiste nel fatto che il primo consente il recupero e il prestito di libri presenti in altre biblioteche, mentre il secondo recupera e fornisce articoli di qualsiasi genere essi siano, non posseduti dalla biblioteca.

Si è utilizzata la domanda 2.11 come un doppio *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno utilizzato almeno uno dei due servizi sopraccitati. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 30 utenti per la biblioteca di economia (ovvero il 7.71% delle 389 unità) e degli 11 utenti (ovvero il 7.91% delle 139 unità) per la biblioteca di scienze che hanno risposto in modo affermativo ad almeno uno dei precedenti quesiti. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Tempi di evasione della richiesta:

		DUEPUNTOUNDICI_TEMPI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	9.09%	9.09%	45.45%	27.27%	4.55%	4.55%	3.095
	Maschio	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	2.500
LAUREANDO	No	21,43%	21,43%	28,57%	21,43%	0,0%	7,14%	2.538
	Si	6,25%	6,25%	50,0%	31,25%	6,25%	0,0%	3.250
Totale		13,33%	13,33%	40,0%	26,67%	3,33%	3,33%	2.931

Tabella 48 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente ai tempi di evasione delle richieste per il servizio di prestito bibliotecario e di document delivery rispetto alle variabili sesso e laureando.

Dai dati riportati in *Tabella 48* si può osservare che, sia per quanto riguarda la biblioteca di economia sia quella di scienze, una percentuale rilevante di utenti di questi due servizi hanno espresso un giudizio che non è né positivo né negativo in relazione ai tempi necessari per il recupero del materiale richiesto. Bisogna sottolineare il peso evidente della modalità “non so” per quanto concerne gli studenti laureandi della

biblioteca di scienze (25%) che va ad incidere su un punteggio medio complessivo di (3.162) comunque superiore a quello di economia (2.931), che deve essere considerato, seppur di poco, insufficiente.

		DUEPUNTOUNDICI_TEMPI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	0,0%	0,0%	50,0%	33,33%	0,0%	16,67%	3.400
	Maschio	20,0%	0,0%	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	3.200
LAUREANDO	No	0,0%	0,0%	42,86%	42,86%	14,28%	0,0%	3.714
	Si	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	25,0%	2.333
Totale		11,25%	0,0%	45,72%	24,05%	8,57%	10,42%	3.162

Tabella 48 (scienze)

2. Organizzazione dei servizi:

		DUEPUNTOUNDICI_ORGANIZZAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	4,55%	4,55%	40,91%	36,36%	9,09%	4,55%	3.429
	Maschio	25,0%	25,0%	12,50%	37,50%	0,0%	0,0%	2.625
LAUREANDO	No	14,29%	14,29%	42,86%	21,43%	0,0%	7,14%	2.769
	Si	6,25%	6,25%	25,0%	50,0%	12,50%	0,0%	3.563
Totale complessivo		10,0%	10,0%	33,33%	36,67%	6,67%	3,33%	3.207

Tabella 49 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla organizzazione dei servizi di prestito bibliotecario e di document delivery rispetto alle variabili sesso e laureando.

Per quanto concerne l'organizzazione dei servizi si osserva in *Tabella 49* la marcata i due punteggi medi complessivi si avvicinano molto ed entrambi sono sopra la media (3.207 per economia, 3.162 per scienze). A tale similarità si è giunti, nonostante l'alta percentuale di studenti laureandi di scienze che hanno risposto "non so" come abbiamo visto nella domanda precedente, grazie all'aumento di soddisfazione espresso per questo aspetto dagli utenti della biblioteca di economia, in modo particolare gli studenti laureandi (3.563).

		DUEPUNTOUNDICI_TEMPI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	0,0%	0,0%	50,0%	33,33%	0,0%	16,67%	3.400
	Maschio	20,0%	0,0%	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	3.200
LAUREANDO	No	0,0%	0,0%	42,86%	42,86%	14,28%	0,0%	3.714
	Si	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	25,0%	2.333
Totale		11,25%	0,0%	45,72%	24,05%	8,57%	10,42%	3.162

Tabella 49 (scienze)

Domanda 2.12: “Negli ultimi due mesi ha utilizzato il servizio di *reference* (ricerca bibliografica)?”

Valutare il servizio di *reference*, o di ricerca bibliografica, implica la determinazione del grado di soddisfazione degli utenti nel senso di facilità di accedere al servizio in tempi brevi e disponibilità del personale proposto, poiché per la fornitura del materiale bibliografico si richiede un contatto che si protrae nel tempo con il personale medesimo.

Si è utilizzata la domanda 2.12 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno utilizzato il servizio di *reference* negli ultimi due mesi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 29 utenti della biblioteca di economia (ovvero il 7.46% delle 389 unità) e ai soli 7 utenti della biblioteca di scienze (5,04% delle 139 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Possibilità di ottenere un appuntamento in un breve periodo di tempo:

		DUEPUNTODODICI_FACILITA					
		1	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	Femmina	5,9%	35,3%	29,4%	17,6%	11,8%	3.600
	Maschio	8,3%	25,0%	41,7%	16,7%	8,3%	3.636
LAUREANDO	No	6,7%	33,3%	40,0%	13,3%	6,7%	3.571
	Si	7,1%	28,6%	28,6%	21,4%	14,3%	3.667
Total		6,9%	31,0%	34,5%	17,2%	10,3%	3.615

Tabella 50 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla possibilità di ottenere un appuntamento per il servizio di *reference* rispetto alle variabili sesso e laureando.

Da quanto si osserva in *Tabella 50* la maggior parte degli utenti, sia per economia che per scienze, è soddisfatto dei tempi necessari per ottenere un appuntamento con il personale addetto, infatti il valor medio corrispondente è positivo in entrambi i casi con un valore medio molto simile (3.615 contro 3.600). Gli utenti più soddisfatti risultano essere quelli laureandi per la biblioteca di economia (3.667); al contrario nella biblioteca di scienze risultano più esauditi i bisogni dei non laureandi, in corrispondenza dei quali si rileva un punteggio medio pari a 4.200.

		DUEPUNTO DODICI_FACILITA					
		1	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	Femmina	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	4.200
	Maschio	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3.000
LAUREANDO	No	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	4.200
	Si	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3.000
Total		0,0%	70,0%	0,0%	30,0%	0,0%	3.600

Tabella 50 (scienze)

2. Risultati della ricerca:

		DUEPUNTO DODICI_RISULTATI					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	17,6%	17,6%	29,4%	29,4%	5,9%	2.882
	maschio	16,7%	8,3%	33,3%	33,3%	8,3%	3.083
LAUREANDO	no	13,3%	6,7%	40,0%	33,3%	6,7%	3.133
	si	21,4%	21,4%	21,4%	28,6%	7,1%	2.786
Total		17,2%	13,8%	31,0%	31,0%	6,9%	2.966

Tabella 51 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente ai risultati ottenuti con il servizio di reference rispetto alle variabili sesso e laureando.

Per quanto riguarda l'aspetto principale del servizio di *reference*, ovvero i risultati della ricerca, bisogna sottolineare la marcata differenza dei punteggi medi che pongono quello della biblioteca di scienze al di sopra della media (3.250), mentre quello della biblioteca di economia si attesta a 2.966.

In ambedue le situazioni sono gli studenti non laureandi a condizionare maggiormente il risultato medio ottenuto (*Tabella 51*).

		DUEPUNTODODICI_RISULTATI					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	40,0%	4.000
	maschio	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	2.500
LAUREANDO	no	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	40,0%	4.000
	si	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	2.500
Total		0,0%	25,0%	45,0%	10,0%	20,0%	3.250

Tabella 51 (scienze)

3. Disponibilità dei bibliotecari addetti al servizio di reference:

		DUEPUNTODODICI_DISP_PERS						
		1	2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	femmina	11,8%	17,6%	17,6%	29,4%	11,8%	11,8%	3.113
	maschio	8,3%	0,0%	41,7%	33,3%	16,7%	0,0%	3.500
LAUREANDO	no	6,7%	6,7%	40,0%	26,7%	13,3%	6,7%	3.357
	si	14,3%	14,3%	14,3%	35,7%	14,3%	7,1%	3.231
Total		10,3%	10,3%	27,6%	31,0%	13,8%	6,9%	3.296

Tabella 52 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla disponibilità dei bibliotecari addetti al servizio di reference rispetto alle variabili sesso e laureando.

Da quanto si può osservare dalla *Tabella 52* si nota che anche in questo caso i punteggi medi totali, (3.296 per la biblioteca di economia, 3.350 per la biblioteca di scienze) sono molto prossimi e comunque decisamente soddisfacenti.

Sicuramente è da rimarcare l'alta percentuale di utenti della biblioteca di scienze che hanno dato un giudizio né positivo né negativo (45%), decisamente superiore a quello della biblioteca di economia, il cui punteggio medio è, però, leggermente minore.

		DUEPUNTODODICI_DISP_PERS						
		1	2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	4.200
	maschio	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.500
LAUREANDO	no	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	4.200
	si	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.500
Total		0,0%	25,0%	45,0%	0,0%	30,0%	0,0%	3.350

Tabella 52 (scienze)

Nel complesso si è rilevato che solo il 5,04% degli utenti della biblioteca di scienze utilizza il servizio di *reference*, percentuale che sale al 7,46% per gli studenti della biblioteca di economia.

In ogni modo questo servizio è percepito positivamente sia in relazione alla sua organizzazione che per i risultati, tenendo però conto di una generale uniformità dei giudizi dati in tutti e tre i quesiti da parte degli studenti di scienze, mentre si sono dimostrati più discrepanti per gli utenti della biblioteca di economia.

Domanda 2.13: “Negli ultimi due mesi ha consultato le risorse elettroniche a disposizione?”

Con questa domanda si vuole cercare di cogliere suggerimenti per il miglioramento di questo servizio, si è quindi indagato sulla soddisfazione degli utenti relativamente alla numerosità delle banche dati e dei periodici elettronici in relazione alle diverse discipline, la facilità di orientamento e quindi di consultazione delle risorse. Inoltre data la difficoltà iniziale che un utente potrebbe riscontrare durante la navigazione, si vogliono conoscere le modalità di apprendimento nell'utilizzo delle risorse stesse (domanda 2.13.1).

Si è utilizzata la domanda 2.13 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno consultato le risorse elettroniche negli ultimi due mesi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale degli 81 utenti della biblioteca di economia (ovvero il **20.82%** delle 389 unità) e dei 35 utenti della biblioteca di scienze (**25,18%** delle 139 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Numerosità delle banche dati disponibili per i suoi settori d'interesse:

		DUEPUNTOTREDICI_NUM_BANCHE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	0,0%	20,0%	30,0%	46,0%	2,0%	2,0%	3.306
	maschio	0,0%	19,4%	35,5%	41,9%	3,2%	0,0%	3.290
LAUREANDO	no	0,0%	7,0%	39,5%	46,5%	4,7%	2,3%	3.500
	si	0,0%	34,2%	23,7%	42,1%	0,0%	0,0%	3.079
Total		0,0%	19,8%	32,1%	44,4%	2,5%	1,2%	3.300

Tabella 53 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla numerosità delle banche dati rispetto alle variabili sesso e laureando.

Dalla lettura della *Tabella 53* risulta che la maggior parte degli utenti della biblioteca di economia (46.7%) sono soddisfatti della numerosità delle banche dati disponibili, infatti il giudizio medio risulta pari a 3.300. Tale percentuale è ancora maggiore per quanto concerne la biblioteca di scienze (53,1%); infatti, seppur di poco, il risultato medio complessivo è superiore al precedente (3.426).

		DUEPUNTOTREDICI NUM BANCHE						
		1	2	3	4	5	Non so	Media
SESSO	femmina	0,00%	7,14%	42,86%	42,86%	7,14%	0,00%	3.500
	maschio	9,52%	4,76%	23,81%	52,38%	4,76%	4,76%	3.400
LAUREANDO	no	4,55%	4,55%	27,27%	50,00%	9,09%	4,55%	3.571
	si	7,69%	7,69%	38,46%	46,15%	0,00%	0,00%	3.231
Totale		5,44%	6,04%	33,10%	47,85%	5,25%	2,33%	3.426

Tabella 53 (scienze)

2. Numerosità dei periodici elettronici disponibili per i suoi settori d'interesse:

		DUEPUNTOTREDICI_NUM_PERIODICI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,0%	8,0%	38,0%	40,0%	2,0%	10,0%	3.356
	maschio	3,2%	19,4%	35,5%	19,4%	3,2%	19,4%	3.000
LAUREANDO	No	0,0%	4,7%	39,5%	30,2%	2,3%	23,3%	3.394
	Si	5,3%	21,1%	34,2%	34,2%	2,6%	2,6%	3.081
Total		2,5%	12,3%	37,0%	32,1%	2,5%	13,6%	3.229

Tabella 54 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla numerosità di periodici rispetto alle variabili sesso e laureando.

Dalla *Tabella 54* si può percepire che, anche su questo argomento, gli studenti delle due biblioteche sono giunti ad un punteggio medio simile e positivo (3.229 economia, 3.452 scienze). Occorre però sottolineare il diverso peso che hanno avuto gli studenti nella formazione di tale risultato: nella biblioteca di economia prevalgono i non laureandi (3.394); in quella di scienze, al contrario, sono i laureandi a predominare anche per l'alta percentuale di "non so" dei non laureandi (13,64%).

		DUEPUNTOTREDICI_NUM_PERIODICI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	7,14%	7,14%	35,71%	28,57%	7,14%	14,29%	3.250
	maschio	0,0%	9,52%	33,33%	38,10%	14,29%	4,76%	3.600
LAUREANDO	No	4,55%	4,55%	36,36%	31,82%	9,09%	13,64%	3.421
	Si	0,0%	15,38%	30,77%	38,46%	15,38%	0,0%	3.538
Total		2,92%	9,15%	34,05%	34,24%	11,48%	8,17%	3.452

Tabella 54 (scienze)

3. Facilità di consultazione delle risorse elettroniche:

		DUEPUNTOTREDICI_FAC_CONSULT						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	6,0%	20,0%	36,0%	30,0%	8,0%	0,0%	3.140
	Maschio	3,2%	16,1%	38,7%	35,5%	3,2%	3,2%	3.020
LAUREANDO	No	0,0%	16,3%	41,9%	34,9%	4,7%	2,3%	3.286
	Si	10,5%	21,1%	31,6%	28,9%	7,9%	0,0%	3.026
Total		4,9%	18,5%	37,0%	32,1%	6,2%	1,2%	3.163

Tabella 55 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla facilità di consultazione delle risorse elettroniche rispetto alle variabili sesso e laureando.

Dalla *Tabella 55* si evidenzia una prima netta spaccatura nel giudizio dato dagli studenti sull'argomento delle risorse elettroniche a disposizione: i punteggi medi, pur essendo entrambi positivi, discostano parecchio l'uno dall'altro (3.163 nella biblioteca di economia contro 3.415 di quella di scienze). Quest'ultimo punteggio, molto alto, è senza dubbio alimentato dalla grande percentuale di studenti laureandi (46,15%) che ha etichettato positivamente la facilità di consultazione delle risorse elettroniche.

		DUEPUNTOTREDICI_FAC_CONSULT						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	0,0%	7,14%	50,0%	28,57%	14,29%	0,0%	3.500
	Maschio	4,76%	14,29%	38,10%	28,57%	14,29%	0,0%	3.333
LAUREANDO	No	4,55%	13,64%	40,91%	22,73%	18,18%	0,0%	3.364
	Si	0,0%	7,69%	46,15%	38,46%	7,69%	0,0%	3.462
Totale		2,33%	10,69%	43,79%	29,58%	13,61%	0,0%	3.415

Tabella 55 (scienze)

Domanda 2.13.1: “Come ha imparato ha utilizzare le risorse elettroniche?”

- tramite un corso all’utenza;
- attraverso le istruzioni dei bibliotecari;
- da un collega;
- da un docente;
- autodidatta;
- altro.

		DUEPUNTOTREDICIPUNTOUNO					
		Altro	autodidatta	bibliotecari	Collega	corso	docente
SESSO	femmina	2,0%	48,0%	18,0%	26,0%	2,0%	4,0%
	maschio	0,0%	67,7%	12,9%	9,7%	6,5%	3,2%
LAUREANDO	no	2,3%	55,8%	9,3%	25,6%	4,7%	2,3%
	si	0,0%	55,3%	23,7%	13,2%	2,6%	5,3%
Total		1,2%	55,6%	16,0%	19,8%	3,7%	3,7%

Tabella 56 (economia): Distribuzione delle fonti da cui gli utenti hanno imparato a utilizzare le risorse elettroniche rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nella *Tabella 56* è riportata la distribuzione degli utenti rispetto alle fonti da cui hanno appreso l’utilizzo delle risorse elettroniche in base alle variabili sesso e laureando. Come si può osservare più della metà degli utenti (55.6% per la biblioteca di economia, 65,2% per quella di scienze) è autodidatta. Da rilevare la bassa percentuale di utenti che ha imparato usare le risorse elettroniche grazie all’aiuto di un bibliotecario (16% economia contro 8,17% scienze). Addirittura nulla le percentuali riferite a “corso” e “docente” nella tabella della biblioteca di scienze.

		DUEPUNTOTREDICIPUNTOUNO					
		Altro	autodidatta	bibliotecari	Collega	corso	docente
SESSO	femmina	0,0%	64,29%	14,29%	21,43%	0,0%	0,0%
	maschio	0,0%	61,90%	4,76%	33,33%	0,0%	0,0%
LAUREANDO	no	0,0%	50,0%	13,64%	36,36%	0,0%	0,0%
	si	0,0%	84,62%	0,0%	15,38%	0,0%	0,0%
Totale		0,0%	65,20%	8,17%	26,63%	0,0%	0,0%

Tabella 56 (scienze)

Domanda 2.14: “Relativamente ai libri di ”testo” indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:”

Questa batteria di domande riguarda quell’insieme del materiale bibliotecario contrassegnato dalla dicitura “testo” relativo al materiale necessario per il superamento degli esami universitari attraverso lo studio dei libri di testo adottati dai docenti.

Questa domanda, ad differenza di quelle analizzate finora, non prevede un quesito *filtro*, quindi le percentuali di seguito riportate si riferiscono a tutti gli utenti che hanno partecipato all’indagine (389 unità per economia, 139 per scienze).

1. Quantità dei libri disponibili:

		DUEPUNTOQUATTORDICI QUANTITA'						
		1	2	3	4	5	Non so	Media
SESSO	femmina	13,8%	24,0%	27,1%	20,4%	4,0%	10,2%	2.752
	maschio	9,8%	19,5%	29,9%	25,6%	3,0%	12,2%	2.917
LAUREANDO	no	10,7%	18,3%	28,2%	25,2%	3,8%	13,7%	2.920
	si	15,0%	29,9%	28,3%	17,3%	3,1%	5,5%	2.633
Totale		12,1%	22,1%	28,3%	22,6%	3,6%	11,1%	2.821

Tabella 57 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla quantità dei libri di testo rispetto alle variabili sesso e laureando.

Dalla *Tabella 57* si osserva che il 45.89% degli utenti della biblioteca di scienze giudica la quantità dei libri disponibili sufficiente alle loro necessità contro il solo 26,2% per la biblioteca di economia. Ciò riflette un punteggio medio generale abbastanza diverso: 3.328 per scienze contro un insufficiente 2.821 per economia, dove solo gli studenti non laureandi sfiorano un risultato sufficiente attestandosi a 2.920.

		DUEPUNTOQUATTORDICI QUANTITA						MEDIA
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	7,94%	17,46%	23,81%	36,51%	4,76%	9,52%	3.140
	maschio	1,32%	15,79%	27,63%	35,53%	14,47%	5,26%	3.486
LAUREANDO	no	4,35%	16,30%	27,17%	36,96%	7,61%	7,61%	3.294
	si	4,55%	15,91%	25,00%	34,09%	13,64%	6,82%	3.390
Totale		4,54%	16,37%	25,90%	35,77%	10,12%	7,30%	3.328

Tabella 57 (scienze)

2. Disponibilità di più copie dello stesso libro:

		DUEPUNTOQUATTORDICI_PIU_COPIE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	23,1%	38,2%	18,7%	4,9%	3,6%	11,6%	2.181
	maschio	17,1%	32,9%	22,0%	14,0%	0,0%	14,0%	2.383
LAUREANDO	no	21,4%	32,8%	18,3%	9,9%	2,3%	15,3%	2.279
	si	18,9%	42,5%	23,6%	6,3%	1,6%	7,1%	2.237
Total		20,6%	36,0%	20,1%	8,7%	2,1%	12,6%	2.265

Tabella 58 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla disponibilità di più copie dei libri di testo rispetto alle variabili sesso e laureando.

In merito a questo aspetto si osserva che il giudizio complessivo è nettamente negativo, sia per gli utenti della biblioteca di economia (2.265) che per quella di scienze (2.468). Questi sono i valori più bassi registrati in tutte le domande analizzate finora. Ben il 20.6% per economia e il 13,57% per scienze dei rispondenti esprime “molta insoddisfazione” (Tabella 58).

		DUEPUNTOQUATTORDICI_PIU_COPIE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	15,87%	26,98%	28,57%	6,35%	3,17%	19,05%	2.431
	maschio	10,53%	35,53%	32,89%	6,58%	3,95%	10,53%	2.529
LAUREANDO	no	11,96%	29,35%	30,43%	8,70%	2,17%	17,39%	2.513
	si	15,91%	34,09%	34,09%	2,27%	4,55%	9,09%	2.400
Totale		13,57%	31,49%	31,50%	5,97%	3,46%	14,01%	2.468

Tabella 58 (scienze)

3. Aggiornamento delle edizioni :

		DUEPUNTOQUATTORDICI_AGGIORNAMENTO						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	Femmina	8,4%	19,6%	32,4%	15,1%	7,1%	17,3%	2.914
	maschio	5,5%	15,9%	36,6%	20,1%	2,4%	19,5%	2.977
LAUREANDO	no	7,3%	15,6%	33,6%	17,9%	4,6%	21,0%	2.961
	si	7,1%	22,8%	35,4%	15,7%	6,3%	12,6%	2.900
Total		7,2%	18,0%	34,2%	17,2%	5,1%	18,3%	2.940

Tabella 59 (economia): Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente al livello di aggiornamento delle edizioni dei libri di testo rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nella *Tabella 59*, per quanto riguarda l'aggiornamento delle edizioni dei libri di testo si osserva un giudizio medio più favorevole rispetto a quello rilevato nel quesito precedente, soprattutto per la biblioteca di scienze che ottiene un punteggio medio più che soddisfacente (3.480). Tuttavia la maggior parte degli utenti (34,2% per economia e 35,16% per scienze) esprime un giudizio né positivo né negativo su questo aspetto. Decisamente alte le percentuali di chi dichiara di non avere un'opinione in merito (18,3% per economia, 14,94% per scienze).

		DUEPUNTOQUATTORDICI_AGGIORNAMENTO						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	Femmina	3,17%	6,35%	36,51%	36,51%	4,76%	12,70%	3.382
	maschio	1,32%	7,89%	32,89%	23,68%	17,11%	17,11%	3.571
LAUREANDO	no	2,17%	8,70%	32,61%	30,43%	9,78%	16,30%	3.442
	si	2,27%	4,55%	38,64%	27,27%	13,64%	13,64%	3.526
Totale		2,23%	6,87%	35,16%	29,47%	11,32%	14,94%	3.480

Tabella 59 (scienze)

2.4 PARTE TERZA: INFORMAZIONI SULL'UTILITÀ DEGLI ASPETTI PRECEDENTEMENTE VALUTATI

La terza e ultima parte del questionario si compone di una sola batteria di domande relativa alla raccolta dei dati inerenti l'importanza di tutti gli aspetti bibliotecari valutati durante la seconda parte del questionario medesimo.

E' importante quindi precisare che in questa parte del questionario non si valuterà più il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi bibliotecari (su una scala di valori da 1 a 5, in cui il livello 1 sta a indicare molto insoddisfatto e il livello 5 molto soddisfatto); bensì il livello d'importanza che gli utenti assegnano ad ogni servizio bibliotecario su una scala da 1 a 5, dove il livello 1 sta a indicare che il servizio non è importante per l'utente, e il livello 5 indica che il servizio è molto importante per l'utente.

Oltre ai servizi offerti in senso lato, quali servizio di prestito, di consultazione, di ricerca in OPAC, di accesso alle risorse elettroniche, di *reference* e interbibliotecari, si è voluto indagare anche sull'importanza attribuita ad altri aspetti, quali l'orario di apertura

al pubblico, la numerosità dei posti a sedere, la ricchezza e la varietà del patrimonio bibliografico e la collocazione dei libri a scaffale aperto.

L'utilità di indagare sull'importanza attribuita ai singoli aspetti che regolano la quotidiana vita bibliotecaria e non solo sul giudizio dell'utente sugli aspetti stessi, è esplicitamente previsto da IFLA (International Federation of Library Associations and Institution), mentre l'ISO 11620 sembra non ritenerla altrettanto fondamentale. In realtà l'indicazione dell'importanza dei singoli aspetti è utile come peso per ponderare il valore dei giudizi.

Domanda 3.1: "A ciascuno dei seguenti aspetti relativi alla biblioteca attribuisca un livello di importanza su una scala da 1 a 5, dove il livello 1 sta a indicare che il servizio non è importante per lei, e il livello 5 indica che il servizio è molto importante."

A questo quesito hanno avuto accesso tutti gli utenti che hanno partecipato all'indagine, quindi le percentuali delle tabelle di seguito riportate sono riferite al totale dei 139 utenti.

1. Orario di apertura:

		TREPUNTOUNO_ORARIO						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	1,3%	3,6%	24,4%	35,1%	35,6%	0,0%	4.000
	maschio	1,2%	4,3%	18,3%	31,7%	43,9%	0,6%	4.335
LAUREANDO	no	1,1%	5,3%	20,6%	32,8%	40,1%	0,0%	4.053
	si	1,6%	0,8%	24,4%	35,4%	37,0%	0,8%	4.063
Total		1,3%	3,9%	21,9%	33,7%	39,1%	0,3%	4.057

Tabella 60 (economia): Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente all'orario di apertura della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

Come si può osservare dalla lettura della *Tabella 60* il 72,8% dei rispondenti di economia hanno assegnato a questo aspetto un alto livello d'importanza, infatti il punteggio medio è pari a 4.057, addirittura il 77,82% per scienze (4.068 il punteggio medio). Gli utenti di entrambe le facoltà valutano dunque fondamentale l'orario di

apertura della biblioteca: in tutti e due i casi sono gli studenti laureandi quelli con punteggio medio più elevato, probabilmente perché sono i frequentatori più assidui.

		TREPUNTOUNO_ORARIO						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	1,59%	4,76%	14,29%	53,97%	25,40%	0,0%	3.968
	maschio	1,32%	3,95%	19,74%	32,89%	42,11%	0,0%	4.105
LAUREANDO	no	2,17%	3,26%	21,74%	47,83%	25,00%	0,0%	3.902
	si	0,00%	6,82%	9,09%	31,82%	52,57%	0,0%	4.295
Totale		1,27%	4,70%	16,21%	41,63%	36,19%	0,0%	4.068

Tabella 60 (scienze)

2. Numero posti a sedere:

		TREPUNTOUNO_POSTI						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
ESSO	femmina	3,1%	4,9%	16,4%	32,0%	43,6%	0,0%	4.080
	maschio	5,5%	3,7%	15,2%	23,8%	51,2%	0,6%	4.123
LAUREANDO	no	5,7%	5,0%	13,7%	27,1%	48,1%	0,4%	4.073
	si	0,8%	3,1%	20,5%	31,5%	44,1%	0,0%	4.150
Total		4,1%	4,4%	15,9%	28,5%	46,8%	0,3%	4.098

Tabella 61 (economia): Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente al numero di posti a sedere della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

Dalla lettura della *Tabella 61* si rileva che anche questo è un aspetto piuttosto rilevante per l'utenza della biblioteca, infatti ben il 77,3% per economia e 77,22% per scienze colloca la numerosità dei posti a sedere tra i fattori di notevole importanza. Il punteggio medio è infatti molto alto (4.098 economia, 4.170 scienze).

		TREPUNTOUNO_POSTI						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,17%	7,94%	9,52%	26,98%	52,38%	0,0%	4.175
	maschio	2,63%	11,84%	13,16%	17,11%	55,26%	0,0%	4.105
LAUREANDO	no	3,26%	13,04%	15,22%	20,65%	47,83%	0,0%	3.967
	si	2,27%	4,55%	4,55%	25,00%	63,64%	0,0%	4.432
Total		2,83%	9,34%	10,61%	22,44%	54,78%	0,0%	4.170

Tabella 61 (scienze)

3. Ricchezza e varietà patrimonio bibliografico:

		TREPUNTOUNO_RICCHEZZA						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	0,4%	3,6%	16,0%	21,3%	56,4%	2,2%	4.327
	maschio	1,2%	3,0%	18,9%	28,0%	45,7%	3,0%	4.176
LAUREANDO	no	0,4%	3,4%	19,1%	26,0%	47,3%	3,8%	4.210
	si	1,6%	3,1%	13,4%	20,5%	61,4%	0,0%	4.370
Total		0,8%	3,3%	17,2%	24,2%	51,9%	2,6%	4.264

Tabella 62 (economia): Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente ricchezza del patrimonio bibliografico della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

Questo aspetto risulta essere ancora più importante di quelli visti precedentemente, infatti il valor medio rilevato è pari a 4.264 per economia e 4.268 per scienze. La percentuale degli utenti che hanno giudicato la ricchezza bibliografica “importante” o “molto importante” è rappresentata in entrambi i casi dagli studenti laureandi che utilizzano sicuramente il patrimonio bibliografico in misura maggiore rispetto ai non laureandi.

		TREPUNTOUNO_RICCHEZZA						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,17%	1,59%	11,11%	23,81%	58,73%	1,59%	4.355
	maschio	5,26%	1,32%	14,47%	30,26%	48,68%	0,0%	4.158
LAUREANDO	no	5,43%	0,0%	16,30%	29,35%	48,91%	0,0%	4.163
	si	2,27%	4,55%	6,82%	22,73%	61,36%	2,27%	4.395
Total		4,04%	1,86%	12,18%	26,54%	54,42%	0,97%	4.268

Tabella 62 (scienze)

4. Collocazione dei libri a scaffale aperto:

		TREPUNTOUNO_COLLOCAZIONE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	0,9%	4,9%	30,7%	32,9%	27,6%	3,1%	3.839
	maschio	6,1%	3,7%	36,6%	28,7%	22,6%	2,4%	3.594
LAUREANDO	no	2,7%	4,2%	36,3%	30,9%	21,8%	4,2%	3.677
	si	3,9%	4,7%	26,8%	31,5%	33,1%	0,0%	3.850
Total		3,1%	4,4%	33,2%	31,1%	25,4%	2,8%	3.735

Tabella 63 (economia): Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente alla collocazione a scaffale aperto della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

L'importanza percepita dagli utenti in relazione a questo aspetto è lievemente inferiore ai fattori analizzati finora, infatti osservando la *Tabella 63* si osserva che il 56,5% per economia e il 64,79% per scienze la ritiene fondamentale. I laureandi sono quelli che riconoscono maggiormente l'utilità di questo servizio, probabilmente perché effettuando maggiori ricerche bibliografiche per la redazione della tesi, si rendono conto del risparmio di tempo che si ottiene non dovendo sempre chiedere ai bibliotecari di recuperare il materiale ricercato.

		TREPUNTOUNO_COLLOCAZIONE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,17%	1,59%	19,05%	44,44%	31,75%	0,0%	4,000
	maschio	1,32%	7,89%	36,84%	25,00%	28,95%	0,0%	3,724
LAUREANDO	no	2,17%	6,52%	30,43%	35,87%	25,00%	0,0%	3,750
	si	2,27%	2,27%	27,27%	31,82%	36,36%	0,0%	3,977
Total		2,23%	4,57%	28,40%	34,28%	30,51%	0,0%	3,863

Tabella 63 (scienze)

5. Disponibilità di un'OPAC:

		TREPUNTOUNO_OPAC						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	0,0%	1,8%	24,4%	30,7%	36,0%	7,1%	4,086
	maschio	1,2%	3,7%	31,7%	31,1%	24,4%	7,9%	3,801
LAUREANDO	no	0,4%	1,9%	32,4%	31,7%	23,3%	10,3%	3,843
	si	0,8%	3,9%	17,3%	29,1%	47,2%	1,6%	4,200
Total		0,5%	2,6%	27,5%	30,8%	31,1%	7,5%	3,967

Tabella 64 (economia): Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente alla disponibilità di un'OPAC della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

Dalla *Tabella 64* si rileva che il 61,9% per economia e il 41,47% per scienze dei rispondenti valutano importante la disponibilità di un catalogo on-line, il quale consente di effettuare ricerche in maniera semplice e rapida. Tuttavia risulta marcata la differenza tra i punteggi medi complessivi, con un 3,967 della biblioteca di economia che supera decisamente il 3,417 di scienze. Gli utenti che apprezzano di più la disponibilità dell'OPAC sono, in entrambe le biblioteche, i laureandi.

		TREPUNTOUNO_OPAC						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	4,76%	1,59%	39,68%	30,16%	12,70%	11,11%	3.500
	maschio	7,89%	9,21%	31,58%	22,37%	15,79%	13,16%	3.333
LAUREANDO	no	6,52%	6,52%	38,04%	19,57%	13,04%	16,30%	3.312
	si	6,82%	4,55%	31,82%	36,36%	15,91%	4,55%	3.524
Totale		6,50%	5,47%	35,28%	27,11%	14,36%	11,28%	3.417

Tabella 64 (scienze)

6. Accesso alle risorse elettroniche:

		TREPUNTOUNO_RISORSE_EL						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	0,9%	2,7%	31,6%	33,8%	23,6%	7,6%	3.827
	maschio	3,0%	7,3%	34,8%	30,5%	19,5%	4,9%	3.590
LAUREANDO	no	1,9%	5,3%	35,1%	33,6%	16,4%	7,6%	3.620
	si	1,6%	3,1%	28,3%	29,9%	33,1%	3,9%	3.934
Total		1,8%	4,6%	32,9%	32,4%	21,9%	6,4%	3.725

Tabella 65 (economia): Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente all'accesso alle risorse elettroniche della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

Analizzando la *Tabella 65* si può affermare che il servizio non si presenta indifferente agli utenti, ma anzi è particolarmente apprezzato dagli studenti laureandi, con un valor medio pari a 3.643 per scienze e 3.934 per economia. Da sottolineare la presenza, seppur limitata, di utenti che hanno scelto la modalità “non so” in tutte le categorie di studenti.

		TREPUNTOUNO_RISORSE_EL						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,17%	6,35%	30,16%	44,44%	11,11%	4,76%	3.567
	maschio	2,63%	11,84%	39,47%	22,37%	17,11%	6,58%	3.423
LAUREANDO	no	2,17%	10,87%	40,22%	30,43%	9,78%	6,52%	3.372
	si	4,55%	6,82%	27,27%	36,36%	20,45%	4,55%	3.643
Totale		3,13%	8,97%	34,28%	33,40%	14,61%	5,60%	3.501

Tabella 65 (scienze)

7. Servizio di prestito:

		TREPUNTOUNO_PRESTITO						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	0,9%	2,7%	15,6%	29,8%	48,4%	2,7%	4.256
	maschio	1,8%	4,9%	18,3%	25,6%	43,9%	5,5%	4.110
LAUREANDO	no	0,8%	3,8%	18,3%	29,4%	42,0%	5,7%	4.146
	si	2,4%	3,1%	13,4%	25,2%	55,9%	0,0%	4.291
Total		1,3%	3,6%	16,7%	28,0%	46,5%	3,9%	4.195

Tabella 66 (economia): Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente al servizio di prestito della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

Come era prevedibile il servizio di prestito risulta essere uno tra i fattori determinanti per la valutazione di una biblioteca, con un punteggio medio pari a 4.195 per economia e 4.166 per scienze. Questo risultato globale similare nasce da una percentuale pressoché identica in entrambe le biblioteche (46,5%) di rispondenti che considerano questo servizio “molto importante”. Dalla lettura della *Tabella 66* si rileva che gli utenti che lo valutano fondamentale sono soprattutto i laureandi.

		TREPUNTOUNO_PRESTITO						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,17%	0,0%	12,70%	30,16%	49,21%	4,76%	4.283
	maschio	3,95%	1,32%	23,68%	25,0%	40,79%	5,26%	4.028
LAUREANDO	no	4,35%	0,0%	20,65%	30,43%	36,96%	7,61%	4.035
	si	2,27%	2,27%	15,91%	20,45%	59,09%	0,0%	4.318
Total		3,44%	0,90%	18,24%	26,51%	46,51%	4,41%	4.166

Tabella 66 (scienze)

8. Servizio di consultazione di libri e riviste:

		TREPUNTOUNO_CONSULTAZIONE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	0,9%	3,6%	19,6%	32,4%	39,6%	4,0%	4.106
	maschio	2,4%	4,3%	26,8%	30,5%	30,5%	5,5%	3.871
LAUREANDO	no	1,1%	3,1%	26,0%	35,1%	28,2%	6,5%	3.922
	si	2,4%	5,5%	15,7%	24,4%	51,2%	0,8%	4.175
Total		1,5%	3,9%	22,6%	31,6%	35,7%	4,6%	4.008

Tabella 67 (economia): Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente al servizio di consultazione di libri e riviste rispetto alle variabili sesso e laureando.

Anche questo risulta essere uno dei servizi principali per gli utenti, in quanto il 36,08% degli studenti di scienze e il 35,7% di quelli di economia lo ha considerato “molto importante”. Il punteggio medio complessivo è simile: 4.008 di economia contro 3.964 di scienze.

		TREPUNTOUNO_CONSULTAZIONE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,17%	1,59%	20,63%	36,51%	36,51%	1,59%	4.032
	maschio	5,26%	3,95%	23,68%	31,58%	34,21%	1,32%	3.867
LAUREANDO	no	5,43%	2,17%	27,17%	32,61%	30,43%	2,17%	3.822
	si	2,27%	4,55%	13,64%	36,36%	43,18%	0,0%	4.136
Total		4,04%	3,06%	21,28%	34,26%	36,08%	1,27%	3.964

Tabella 67 (scienze)

9. Servizi interbibliotecari (document delivery, prestito interbibliotecario):

		TREPUNTOUNO_INTERBIBLIOTECARI						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	1,8%	2,7%	28,4%	25,3%	28,0%	13,8%	3.871
	maschio	4,9%	4,9%	36,0%	28,0%	12,8%	13,4%	3.451
LAUREANDO	no	3,1%	4,6%	35,5%	25,6%	15,6%	15,6%	3.548
	si	3,1%	1,6%	23,6%	28,3%	33,9%	9,4%	3.974
Total		3,1%	3,6%	31,6%	26,5%	21,6%	13,6%	3.693

Tabella 69 (economia): Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente ai servizi interbibliotecari rispetto alle variabili sesso e laureando.

Si osserva dai dati riportati nella *Tabella 69* che questo è uno dei servizi ritenuti meno importanti dagli utenti della biblioteca, in quanto in corrispondenza di questa attività si rileva uno tra i valor medi più bassi (anche se più che sufficienti) registrati finora, soprattutto per la biblioteca di scienze per la quale il risultato medio complessivo è 3.426 contro il 3.693 di economia. Tuttavia questo era un risultato prevedibile, in quanto i servizi interbibliotecari sono risultati anche quelli meno utilizzati (si ricorda che 30 utenti tra i 389 rispondenti di economia hanno usufruito di questi servizi, addirittura solo 11 utenti su 139 per scienze).

		TREPUNTOUNO_INTERBIBLIOTECARI						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	6,35%	0,0%	36,51%	22,22%	19,05%	15,87%	3.566
	maschio	2,63%	9,21%	36,84%	19,74%	11,84%	19,74%	3.361
LAUREANDO	no	2,17%	5,43%	40,22%	18,48%	17,39%	16,30%	3.519
	si	9,09%	4,55%	31,82%	25,00%	9,09%	20,45%	3.257
Total		5,06%	4,80%	36,35%	21,36%	14,34%	18,09%	3.426

Tabella 69 (scienze)

10. Sevizio di reference (ricerca bibliografica):

		TREPUNTOUNO_REFERENCE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	0,9%	3,1%	32,4%	28,4%	20,0%	15,1%	3.748
	maschio	6,1%	3,0%	35,4%	25,0%	12,8%	17,7%	3.430
LAUREANDO	no	3,1%	4,2%	34,0%	26,7%	13,4%	18,7%	3.531
	si	3,1%	0,8%	33,1%	27,6%	24,4%	11,0%	3.779
Total		3,1%	3,1%	33,7%	27,0%	17,0%	16,2%	3.617

Tabella 70 (economia): Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente al servizio di *reference* rispetto alle variabili sesso e laureando

Osservando la *Tabella 70* si rileva che il servizio *reference* è ritenuto indifferente dal 39,88% per scienze e dal 33,7% per economia. Si può quindi dedurre che questo non sia uno dei fattori determinanti nella valutazione della biblioteca, ma, anzi, uno tra i servizi meno essenziali forniti dalla stessa. Il risultato medio complessivo è formato nelle due biblioteche in maniera diametralmente opposta: in quella di economia prevalgono gli studenti laureandi (come ci si poteva chiaramente aspettare), per quella di scienze sono gli studenti non laureandi a predominare (dato molto sorprendente).

		TREPUNTOUNO_REFERENCE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	4,76%	0,0%	41,27%	25,40%	17,46%	11,11%	3.571
	maschio	6,58%	2,63%	40,76%	19,74%	7,89%	22,37%	3.254
LAUREANDO	no	4,35%	1,09%	45,65%	18,48%	15,22%	15,22%	3.462
	si	9,09%	2,27%	31,82%	29,55%	4,55%	22,73%	3.235
Total		6,19%	1,50%	39,88%	23,29%	11,28%	17,86%	3.381

Tabella 70 (scienze)

CONCLUSIONI

Il questionario somministrato agli utenti della biblioteca di Milano-Bicocca, oltre a raccogliere il livello di soddisfazione percepito dall'utenza relativamente ai servizi erogati, ha rilevato anche il grado di importanza riconosciuto dagli utenti in riferimento ai singoli aspetti. Come precedentemente spiegato il questionario si compone di tre macroaree:

- **PARTE PRIMA:** raccolta delle informazioni generali sull'utente;
- **PARTE SECONDA:** rilevazione delle valutazioni inerenti ai servizi offerti dalla biblioteca, facendo esprimere agli utenti il livello di soddisfazione percepito in relazione ad ogni aspetto;
- **PARTE TERZA:** acquisizione delle informazioni sull'utilità degli aspetti prima valutati, rilevando il grado d'importanza percepito dall'utente in riferimento ad ogni singolo servizio.

Tramite l'analisi incrociata dei dati raccolti nella seconda e terza parte del questionario, è possibile a questo punto, individuare i servizi e gli aspetti bibliotecari che si mostrano più carenti e bisognosi di un intervento migliorativo, e quelli che rappresentano invece "i punti di forza" della biblioteca. Includendo per ogni aspetto un quesito relativo alla sua "importanza", si introduce un ulteriore elemento che, combinato col "giudizio", consente di individuare quattro situazioni in riferimento allo stato attuale dei servizi analizzati e di definire i livelli di priorità rispetto agli interventi correttivi da effettuare:

- Basso grado d'importanza/insoddisfazione (o molta insoddisfazione): sono voci di servizio che necessitano di interventi migliorativi, pur non rivestendo un ruolo determinante all'interno della relativa scala di priorità. In altre parole, l'azione di intervento non è urgente;
- Basso grado d'importanza/soddisfazione (o molto soddisfazione): per questi elementi di servizio non sembrano necessari nell'immediato significativi interventi. Il basso giudizio di importanza segnala però che non sono questi i fattori su cui l'azione d'intervento si rende necessaria nel caso in cui le risorse impegnate potrebbero essere più utili per altri servizi;

- Alto grado d'importanza/insoddisfazione (o molta insoddisfazione): questa combinazione di giudizi evidenzia le autentiche aree di crisi del servizio, per le quali è necessario pianificare i primi interventi di equilibrio; in altre parole l'azione deve essere immediata;
- Alto grado d'importanza/soddisfazione (o molta soddisfazione): questa combinazione segnala i veri punti di forza del servizio, per i quali ci si preoccuperà di conservare e consolidare i livelli di erogazione raggiunti attuando un'azione di mantenimento dello standard qualitativo.

Osservando gli intervalli di variazione assunti dalle variabili nella nostra indagine ho poi deciso di interpretare il livello di soddisfazione dei servizi analizzati.

Per quanto riguarda la biblioteca centrale:

- “molta insoddisfazione” per i servizi i cui valori medi sono compresi nell'intervallo[2.671-2.900];
- “insoddisfazione” per i servizi i cui valori medi sono compresi nell'intervallo [2.901-2.999];
- “soddisfazione” per i servizi i cui valori medi sono per valori medi compresi nell'intervallo [3001-3.099] (il valore 3 è escluso da questo intervallo perché rappresenta il valore d'indifferenza);
- “molta soddisfazione” per valori medi compresi nell'intervallo [3.100-3.637].

Per quanto riguarda il livello d'importanza percepito dagli utenti, nonostante si siano registrati valori positivi per tutti i servizi, ho considerato:

- di “alto grado di importanza” i servizi in corrispondenza dei quali si sono registrati valori compresi tra [4.264 - 4008];
- di “basso grado di importanza” i servizi in corrispondenza dei quali si sono registrati valori compresi tra [3.967 – 3.617];

Mentre per la biblioteca di scienze:

- “molta insoddisfazione” per i servizi i cui valori medi sono compresi nell'intervallo[2.579-2.900];

- “insoddisfazione” per i servizi i cui valori medi sono compresi nell’intervallo [2.901-2.999];
- “soddisfazione” per i servizi i cui valori medi sono per valori medi compresi nell’intervallo [3001-3.099] (il valore 3 è escluso da questo intervallo perché rappresenta il valore d’indifferenza);
- “molta soddisfazione” per valori medi compresi nell’intervallo [3.100-4.222].

Per quanto riguarda il livello d’importanza percepito dagli utenti, nonostante si siano registrati valori positivi per tutti i servizi, ho considerato:

per economia

- “alto grado di importanza” i servizi in corrispondenza dei quali si sono registrati valori compresi tra [4.264 - 4008];
- “basso grado di importanza” i servizi in corrispondenza dei quali si sono registrati valori compresi tra [3.967 – 3.617].

Per scienze

- “alto grado di importanza” i servizi in corrispondenza dei quali si sono registrati valori compresi tra [4.268 – 4.068];
- “basso grado di importanza” i servizi in corrispondenza dei quali si sono registrati valori compresi tra [3.964 – 3.381];

1. Tra gli aspetti valutati dagli utenti come “molto importanti” e con un buon livello di prestazione si distinguono:

- in entrambi i casi rientrano in questa categoria il servizio di prestito in relazione alla prenotazione dei libri, all’aiuto offerto dal personale e ai servizi via web e l’orario di apertura;
- solo per economia il servizio di consultazione in riferimento allo stato di conservazione dei volumi e ai tempi di ricollocazione del materiale utilizzato;
- solo per scienze la ricchezza della collezione.

2. Aspetti per i quali gli utenti hanno riconosciuto una minore importanza rispetto ai precedenti, ma che comunque riscuotono una buona soddisfazione sono:

- sia per economia che per scienze l'OPAC, in relazione alla facilità di consultazione, alla chiarezza e veridicità delle informazioni fornite e al numero di terminali che consentono l'utilizzo del catalogo; la collocazione a scaffale aperto; le risorse elettroniche in relazione a tutti i suoi aspetti valutati, ovvero alla facilità di consultazione e alla numerosità di banche dati e periodici elettronici; il servizio di *reference* in riferimento alla disponibilità del personale ed ai tempi di attesa.
- solo per economia l'organizzazione dei servizi interbibliotecari;
- solo per scienze la consultazione.

3. Tra i servizi percepiti invece con un "alto grado d'importanza", ma per i quali si è rilevata "molta insoddisfazione", solo per economia rientrano alcuni aspetti "gestionali" relativi al servizio di prestito bibliotecario, quali: la durata, il numero di libri ottenibili a prestito contemporaneamente, e il tempo d'attesa. Tuttavia questi sono elementi per i quali difficilmente si riesce a riscuotere la soddisfazione da parte degli utenti, i quali talvolta esprimono esigenze incompatibili con le finalità di una biblioteca. Mentre per scienze vengono inclusi in questa categoria solo i posti a sedere.

4. L'unico servizio rilevato nella sede centrale di economia con un "basso grado d'importanza" e per il quale si percepisce un modesto livello d'insoddisfazione, risulta essere l'aiuto on-line offerto nella consultazione dell'OPAC, mentre per scienze i servizi interbibliotecari.

Nel complesso si può quindi affermare che le biblioteche universitarie di Milano-Bicocca da me analizzate offrono un servizio efficiente rispetto alla maggior parte dei servizi prestati e, in particolare, in riferimento a quelli che sono necessari per le funzioni svolte da una "normale" biblioteca, come per esempio prestito in relazione alla prenotazione dei libri, all'aiuto offerto dal personale e ai servizi via web e l'orario di apertura.

Inoltre è bene tenere presente che i servizi sono erogati grazie a un numero relativamente contenuto di persone, rispetto all'utenza potenziale e alle possibili richieste. Quindi alcune delle difficoltà riscontrate dagli utenti nelle prestazioni erogate sono giustificate da questa carenza e anche dal fatto che tra il personale impiegato sono presenti anche semplici studenti universitari, che talvolta possono essersi rivelati poco competenti nella soddisfazione di alcune esigenze manifestate dall'utenza.

D'altra parte, nel corso dello sviluppo avvenuto abbastanza rapidamente dalla sua fondazione, la biblioteca ha scelto di attivare tutti i servizi che avrebbero potuto essere utili per gli utenti, piuttosto che potenziare poche attività concentrando su di esse tutto il personale disponibile

ALLEGATO

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
DELLA BIBLIOTECA DI ATENEIO DELL'UNIVERSITÀ DEGLI
STUDI DI MILANO-BICOCCA**

PARTE PRIMA: INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

1.1) Data di nascita gg/mm/aa

1.2) Sesso

M

F

1.3) Tipologia di utente

o Studente (diploma, laurea quadriennale, triennale, specialistica, master, corso di perfezionamento)

dell'ateneo di altro ateneo

Se studente dell'ateneo:

Anno di frequenza 1 2 3 4 5 6 7

E' laureando? Si No

Corso di studi (specificare quale corso di diploma, di laurea, master o di perfezionamento)

Se studente di altro ateneo:

Università

Anno di frequenza 1 2 3 4 5 6 7

E' laureando? Si No

Corso di studi (specificare quale corso di diploma, di laurea, master o di perfezionamento)

- o Dottorando, specializzando in medicina, assegnista, borsista
dell'ateneo di altro ateneo

Se dottorando, specializzando in medicina, assegnista, borsista dell'ateneo:

Disciplina

Se dottorando, specializzando in medicina, assegnista, borsista di altro ateneo:

Università

Disciplina

- o Utente convenzionato

1.4) E' la prima volta che frequenta questa biblioteca?

Si No

(Se sì) vai alla 1.8

1.5) Ha frequentato altre biblioteche dell'ateneo di Milano-Bicocca oltre a questa negli ultimi due mesi?

Si No

(Se sì) Quale?

Centrale

Scienze

Medicina

1.6) Ha frequentato altre biblioteche (di qualsiasi genere) negli ultimi due mesi?

Si No

1.7) Perché sta entrando in questa biblioteca?

studiare con materiale proprio

utilizzare il servizio di prestito di materiale bibliografico

consultare libri/riviste

consultare risorse elettroniche
effettuare una ricerca nell'OPAC (catalogo on-line)
utilizzare il servizio di reference (ricerca bibliografica)
utilizzare i servizi interbibliotecari (prestito interbibliotecario, document delivery)

1.8) Come è venuto a conoscenza di questa biblioteca?

dal sito dell'ateneo
dai docenti
dai colleghi
da materiale informativo

1.9) Quante volte ha frequentato questa biblioteca negli ultimi due mesi, a parte oggi?

quasi tutti i giorni
più di una volta a settimana
una volta a settimana
qualche volta al mese
una volta al mese
mai (fine del questionario)

1.10) Indichi i **due** motivi principali per i quali si è recato in questa biblioteca negli ultimi due mesi?

studiare con materiale proprio
utilizzare il servizio di prestito di materiale bibliografico
consultare libri/riviste
consultare risorse elettroniche
effettuare una ricerca nell'OPAC
utilizzare il servizio di reference (ricerca bibliografica)
utilizzare i servizi interbibliotecari (prestito interbibliotecario, document delivery)

1.11) E' a conoscenza del fatto che ci sono degli studenti collaboratori addetti ai servizi bibliotecari?

Si No

PARTE SECONDA: VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA DI ATENEO FREQUENTATA ABITUALMENTE

Per ogni quesito che le verrà proposto, indichi su una scala da 1 a 5 il suo livello di soddisfazione relativamente alla qualità del servizio offerto dalla biblioteca in cui sta recando. Nel caso in cui non sia in grado di dare un giudizio barri la casella del NON SO

Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Indifferente	Soddisfatto	Molto soddisfatto
1	2	3	4	5

2.1) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente all'**orario di apertura** della biblioteca

◆ orario d'apertura giornaliero (9.00-18.30)

1 2 3 4 5 non so

◆ apertura settimanale (lun-ven)

1 2 3 4 5 non so

2.2) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente ai **bibliotecari** in servizio presso la biblioteca per quello che concerne

◆ disponibilità

1 2 3 4 5 non so

◆ competenza

1 2 3 4 5 non so

◆ numerosità

1 2 3 4 5 non so

2.3) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente agli **spazi fisici** della biblioteca

◆ facilità a orientarsi (segnaletica)

1 2 3 4 5 non so

◆ silenziosità dell'ambiente

1 2 3 4 5 non so

◆ luminosità dell'ambiente

1 2 3 4 5 non so

◆ pulizia dei locali

1 2 3 4 5 non so

◆ comfort dell'ambiente

1 2 3 4 5 non so

◆ numero posti a sedere

1 2 3 4 5 non so

2.4) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente alla **capacità di comunicazione** della biblioteca

◆ informazione sui servizi offerti dalla biblioteca

1 2 3 4 5 non so

◆ possibilità di venire a conoscenza di eventuali inconvenienti (riduzione dell'orario di apertura, chiusura, sospensione temporanea dei servizi) in tempi adeguati

1 2 3 4 5 non so

◆ efficacia delle modalità utilizzate (avvisi in bacheca, avvisi sul Web, comunicazioni da parte dei bibliotecari)

1 2 3 4 5 non so

2.5) Ha mai letto la Carta dei Servizi della biblioteca?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

◆ chiarezza delle informazioni contenute

1 2 3 4 5 non so

◆ efficacia delle informazioni contenute

1 2 3 4 5 non so

2.6) Ha visitato il sito Web della biblioteca negli ultimi due mesi?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

◆ facilità a orientarsi nel sito

1 2 3 4 5 non so

◆ forma grafica del sito

1 2 3 4 5 non so

◆ chiarezza dei contenuti

1 2 3 4 5 non so

◆ completezza delle informazioni fornite

1 2 3 4 5 non so

◆ aggiornamento del sito

1 2 3 4 5 non so

◆ possibilità di comunicare con il personale via e-mail

1 2 3 4 5 non so

2.7) Ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC negli ultimi due mesi?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

◆ facilità di consultazione

1 2 3 4 5 non so

◆ aiuto on-line offerto dal sito

1 2 3 4 5 non so

◆ chiarezza delle informazioni fornite

1 2 3 4 5 non so

◆ veridicità delle informazioni fornite

1 2 3 4 5 non so

2.7.1) Quante volte ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC negli ultimi due mesi?

quasi tutti i giorni

almeno una volta a settimana

meno di una volta a settimana

2.7.2) Ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC in biblioteca negli ultimi due mesi?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

◆ numerosità dei terminali

1 2 3 4 5 non so

◆ possibilità di avere assistenza per la ricerca

1 2 3 4 5 non so

2.7.3) Utilizza l'OPAC più frequentemente in biblioteca o all'esterno della biblioteca?

in biblioteca

all'esterno della biblioteca

2.8) Ha preso in prestito o consultato in sede del materiale negli ultimi due mesi?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

◆ quantità del materiale bibliografico

1 2 3 4 5 non so

◆ stato di conservazione del materiale bibliografico

1 2 3 4 5 non so

◆ facilità a reperire il materiale bibliografico sugli scaffali (collocazione)

1 2 3 4 5 non so

◆ tempi per la ricollocazione del materiale utilizzato

1 2 3 4 5 non so

◆ possibilità di accedere direttamente al materiale bibliografico (a scaffale aperto)

1 2 3 4 5 non so

◆ tempi per avere il materiale a magazzino

1 2 3 4 5 non so

2.9) Ha preso in prestito dei libri negli ultimi due mesi?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

◆ prenotazione di libri eventualmente già in prestito

1 2 3 4 5 non so

◆ aiuto del personale se non si trova il materiale

1 2 3 4 5 non so

◆ durata del prestito

1 2 3 4 5 non so

◆ numero di libri ottenibili in prestito

1 2 3 4 5 non so

◆ attesa per il prestito

1 2 3 4 5 non so

◆ servizi via Web

1 2 3 4 5 non so

2.10) E' venuto in biblioteca per visionare del (accedere) materiale bibliografico riservato alla consultazione negli ultimi due mesi?

Si No

(Se si) Che tipo di materiale bibliografico ha consultato?

libri

riviste

opere di consultazione (enciclopedie, dizionari, codici, ecc.)

(Se ha consultato le riviste) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

◆ quantità di titoli delle riviste

1 2 3 4 5 non so

◆ aggiornamento dei fascicoli di riviste a scaffale

1 2 3 4 5 non so

2.11) Negli ultimi due mesi ha utilizzato uno dei seguenti servizi:

◆ servizio di prestito interbibliotecario (recupero e prestito di libri da altre biblioteche)

Si No

◆ servizio di document delivery (recupero e fornitura di articoli non posseduti dalla biblioteca)

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

◆ tempi di evasione della richiesta

1 2 3 4 5 non so

◆ organizzazione dei servizi

1 2 3 4 5 non so

2.12) Negli ultimi due mesi ha utilizzato il servizio di reference (ricerca bibliografica)?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

◆ possibilità di ottenere un appuntamento in un breve periodo di tempo

1 2 3 4 5 non so

◆ risultati della ricerca

1 2 3 4 5 non so

- ◆ disponibilità dei bibliotecari addetti al servizio di reference

1 2 3 4 5 non so

2.13) Negli ultimi due mesi ha consultato le risorse elettroniche a disposizione?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

- ◆ numerosità delle banche dati disponibili per i suoi settori d'interesse

1 2 3 4 5 non so

- ◆ numerosità dei periodici elettronici disponibili per i suoi settori d'interesse

1 2 3 4 5 non so

- ◆ facilità di consultazione delle risorse elettroniche

1 2 3 4 5 non so

2.13.1) Come ha imparato a utilizzare le risorse elettroniche?

tramite un corso all'utenza

attraverso le istruzioni dei bibliotecari

da un collega

da un docente

autodidatta

altro

2.14) Relativamente ai libri di TESTO indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

- ◆ quantità dei libri disponibili

1 2 3 4 5 non so

- ◆ disponibilità di più copie dello stesso libro

1 2 3 4 5 non so

- ◆ aggiornamento delle edizioni

1 2 3 4 5 non so

**PARTE TERZA: INFORMAZIONI SULL'UTILITA' DEGLI ASPETTI
PRECEDENTEMENTE VALUTATI**

3.1) A ciascun dei seguenti aspetti relativi alla biblioteca attribuisca un livello di importanza su una scala da 1 a 5, dove il livello 1 sta a indicare che il servizio non è importante per lei , e il livello 5 indica che il servizio è molto importante.

◆ orario di apertura

1 2 3 4 5

◆ numero posti a sedere

1 2 3 4 5

◆ ricchezza e varietà patrimonio bibliografico

1 2 3 4 5

◆ collocazione dei libri a scaffale aperto

1 2 3 4 5

◆ disponibilità di un OPAC

1 2 3 4 5

◆ accesso alle risorse elettroniche

1 2 3 4 5

◆ servizio di prestito

1 2 3 4 5

◆ servizio di consultazione di libri/riviste

1 2 3 4 5

◆ servizi interbibliotecari (document delivery, prestito interbibliotecario)

1 2 3 4 5

◆ servizio di reference (ricerca bibliografica)

1 2 3 4 5

BIBLIOGRAFIA

- Maffenini W. (2000-2001). *Appunti per il corso di statistica sociale*.
- Dati reperiti dalla Tesi di Aprile Stefania (2003-2004).