

**ISO 11620**  
**Stima della *Target population***  
**Indicatore B.1.1.1 – User satisfaction**

(Paolo Bellini – Ivana Rizzi)\*

\* Paolo Bellini è autore dei paragrafi 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.5, 2.6; Ivana Rizzi è autrice dei paragrafi 1.4, 2.2, 2.3, 2.4.

## 1.1 Introduzione

La riflessione sulle tematiche inerenti la qualità dei servizi, la misurazione del rendimento, la centralità dell'utente in biblioteca ha raggiunto ormai anche in Italia un notevole grado di maturità: numerosi, autorevoli e di spessore sono i contributi apparsi nelle riviste e all'interno di opere monografiche o pronunciati in convegni sull'argomento. In effetti è forse questo l'unico ambito, accanto a quello dell'applicazione delle nuove tecnologie ai servizi della biblioteca, in cui il *gap* che si riscontra fra la realtà italiana e quella delle biblioteche straniere è minimo o inesistente.<sup>1</sup> Lo stesso non si può dire quanto ad applicazioni concrete di metodologie finalizzate alla misurazione della *performance*. Uno degli aspetti più problematici che ne conseguono, data l'insufficienza della letteratura, e non solo in lingua italiana,<sup>2</sup> risiede nell'impossibilità di effettuare comparazioni, e in ultima analisi nella difficoltà di trarre giudizi o valutazioni sull'andamento della propria biblioteca rispetto ad altri contesti omogenei. Questo della comparabilità dei dati, che anche per quanto riguarda le statistiche bibliotecarie internazionali è uno degli aspetti maggiormente dibattuti,<sup>3</sup> rimane molto grave per le biblioteche universitarie italiane, dato lo scarso coordinamento, l'inesistenza di un *set* base di indicatori vincolante per tutti e l'inadeguato approfondimento sulle metodologie statistiche a livello locale pur se esperienze estremamente significative e preziose sono state compiute.<sup>4</sup>

Date tali premesse, l'obiettivo del presente articolo è duplice: descrivere l'esperienza avviata presso la Biblioteca di Ateneo dell'Università di Trento di applicazione dello standard *ISO 11620. Information and documentation – Library performance indicators*<sup>5</sup> e condividere alcuni tra i risultati più significativi finora raggiunti, sia per quanto riguarda le problematiche emerse, sia per i

---

<sup>1</sup> Per i più significativi contributi in lingua italiana sull'argomento cfr. almeno: Alberto Petrucciani, Igino Poggiali, *La qualità totale in biblioteca*, in: "Bollettino AIB", vol. 32, n. 1 (marzo 1992), pp. 7-20; Raffaele De Magistris, Pasquale Mascia, *Efficienza e qualità dei servizi nelle biblioteche di base: un'indagine volta all'elaborazione di indicatori realistici*, in: "Bollettino AIB", vol. 34, n.1 (marzo 1994), pp. 9-33; Associazione Italiana Biblioteche, *Biblioteche e servizi: misurazione e valutazioni: atti del XL Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche*, Roma, 26-28 ottobre 1994, progetto scientifico di Giovanni Solimine; redazione a cura di Maria Teresa Natale, Roma: AIB, 1995. Giuseppe Vitiello, *Splendori e miserie delle statistiche bibliotecarie*, in: "Bollettino AIB", vol. 35, n. 4 (dicembre 1995), pp. 465-478; Anna Maria Tammaro, *La biblioteca universitaria quantificabile*, in: "Biblioteche oggi", vol. 15, n. 2, (marzo-aprile 1997), pp. 66-77; Elisabetta Pilia, *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*, in: "Bollettino AIB", vol. 37, n. 3 (settembre 1997), pp. 281-324; Franco Toni, *EQLIPSE: un progetto europeo per la misurazione delle prestazioni e la gestione della qualità nelle biblioteche*, in: "Bollettino AIB", vol. 38, n. 1 (marzo 1998), pp. 41-52; Eugenio Pelizzari, *Qualità in biblioteca: linee per un progetto di certificazione*, in: "Bollettino AIB", vol. 39, n. 3 (settembre 1999) p. 245-269; Anna Galluzzi, Giovanni Solimine, *Le biblioteche pubbliche italiane negli anni Novanta: dalle misure agli indicatori e dagli indicatori ai dati*, in: "Bollettino AIB", vol. 39, n. 4 (dicembre 1999), pp. 455-467. Per un'indagine sulla qualità dei servizi delle biblioteche italiane interessante soprattutto per il particolare approccio adottato cfr.: *Biblioteche: un percorso ad ostacoli*, in: "Altroconsumo", n. 113 (Febbraio 1999), pp. 4-9.

<sup>2</sup> Cfr. Peter M. Wynne, Zoe Clarke, *Towards an inclusive methodology for the measurement of inhouse use*, in: "Journal of Librarianship and Information Science", vol. 32, n. 2 (Jun. 2000), p. 82 (pp. 82-90).

<sup>3</sup> Cfr. David Fuegi, *LIBECON2000 and the future of international library statistics*, in: "IFLA Journal", vol. 26, n. 2 (2000), n. 2, pp. 112-114.

<sup>4</sup> Cfr. MURST - Osservatorio per la valutazione del sistema universitario. *Misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie. Rapporto preliminare del gruppo di ricerca*, 1999, al sito: <http://www.murst.it/osservatorio/ricbibl.htm>. Data di consultazione del sito: 03.10.2000.

<sup>5</sup> ISO, *International standard ISO 11620. Information and documentation – Library performance indicators*, Genève, ISO, 1998. Nell'ambito del progetto qui esposto si è fatto costante riferimento alla bibliografia elencata nell'appendice dello standard.

primi valori assunti da alcuni indicatori, che vengono esposti seguendo l'ordine di presentazione dello stesso standard ISO 11620.

## 1.2 Scelte preliminari

Nel 1998 è stato compiuto un primo tentativo di applicazione al funzionamento del Sistema bibliotecario dell'Università di Trento di un *set* di indicatori selezionati da tre fonti:

- a) *Indicatori CRUI*, in: "UR: Università ricerca", 6 (1995), n. 5/6, inserto;
- b) ISO 11620: 1998 (E), *Information and documentation - Library performance indicators*, Genève, ISO, 1998;
- c) IFLA Section of university libraries and other general research libraries, *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*, [by] Roswitha Poll, Peter te Boekhorst, München, Saur, 1996.

In particolare, gli indicatori selezionati furono:

CRUI:

- "Posti di lettura per utente"
- "Spazi per utente"

IFLA:

- IFLA 1 "*Market penetration*"
- IFLA 4 "*Collection use*"
- IFLA 6 "*Documents not used*"
- IFLA 13 "*Interlibrary loan speed*"

ISO 11620:

- ISO B 2.1.1 "*Percentage of target population reached*" (correlato a IFLA 1 "*Market penetration*")
- ISO B 2.1.2 "*Cost per user*"
- ISO B 2.2.6 "*Document use rate*" (correlato a IFLA 4 "*Collection use*")
- ISO B 2.4.2 "*Loans per capita*"
- ISO B 2.4.5 "*Loans per employee*"

Il risultato di questa applicazione è presentato in una relazione consultabile al sito: <http://www.amm.unitn.it/NdV/>.

Fin da questa prima esperienza si avvertì l'esigenza di escludere per il futuro la possibilità non solo di sviluppare indicatori di *performance ad hoc* per il proprio sistema bibliotecario ma anche di individuare un nuovo *set* ottenuto combinando indicatori approntati da enti diversi. Tale scelta poggiava sui seguenti presupposti, che erano venuti maturando man mano che l'applicazione degli indicatori procedeva:

- l'esistenza di strumenti già messi a punto da autorevoli organismi internazionali (Commissione europea, IFLA, ISO, ACRL, ecc.);
- la convinzione che fosse assolutamente prioritario salvaguardare la comparabilità dei valori riscontrati, non solo localmente ma anche a livello nazionale e internazionale, e che questa valutazione potesse essere garantita solo dall'adozione comune da parte delle biblioteche di un unico strumento al quale conformarsi, un concetto del resto ampiamente attestato nella letteratura.<sup>6</sup> A questo proposito va sottolineato che se l'analisi comparativa dei livelli di

---

<sup>6</sup> Al proposito v. il percorso intrapreso nelle Fiandre, dove è stato elaborato un *set* di indicatori di applicazione obbligatoria per 321 biblioteche pubbliche. Cfr. *Implementation of Performance Measurement in Public Libraries in Flanders (Belgium)*, in: "Libecon2000 Newsletter", n. 2 (Monday, October 2), al sito <http://www.libecon2000.org>. In particolare: "Since the beginning of 1998, the application of performance measurement (PM) is compulsory in all 321 public libraries in Flanders, the Dutchspeaking Northern part of Belgium. This was the result of the initiative and support the Ministry of the Flemish Community gave to the creation of a Flemish toolbox for measuring library

*performance* richiede massima cautela e attenzione al contesto di applicazione anche laddove si usino medesime metodologie, essa perde qualunque valore in presenza di indicatori ottenuti con metodi di calcolo differenti e in relazione a entità di osservazione diversamente individuate e definite;

- la volontà di adottare uno standard per evitare il rischio di ricorrere alla definizione di indicatori elaborati a partire da specifici obiettivi preliminarmente definiti e validi solo per la propria realtà, in riferimento a un determinato momento e contesto, e non mirati a mettere realmente in luce i livelli di *performance*;
- la consapevolezza che un *set* di indicatori debba essere definito come (e nel migliore dei casi sia) un sistema coerente al fine di garantire la possibilità di integrare i dati e di porli in relazione fra loro. In altre parole, ogni standard concepisce in modo congruente obiettivi di studio, definizioni, entità di rilevazione, metodologie di calcolo, supporti tecnici. Ne consegue che aggregare risultati ottenuti mediante l'applicazione di indicatori provenienti da *set* elaborati da enti diversi, a maggior ragione se in medesime aree di indagine come per esempio le aree individuate da ISO 11620 come “*User perception*”, “*Providing documents*”, “*Retrieving documents*”, “*Lending documents*”, “*Facilities*”, “*Technical services*”, ecc., rende difficoltose o impossibili elaborazioni congiunte, tanto più se il fine è la determinazione di indicatori sintetici a livello macro.

L'anno successivo alla prima esperienza pilota di applicazione di questo *set* composto di indicatori, il progetto è stato ampliato, con l'obiettivo di applicare al funzionamento del sistema nel 1999 19 indicatori dello standard ISO 11620 (evidenziati in grigio nella lista che segue). Come quella relativa al 1998, la Relazione 1999 è consultabile al sito del Nucleo di Valutazione Interna dell'Università di Trento: <http://www.amm.unitn.it/NdV/>. Il documento è stato incluso nella documentazione del Nucleo come esempio di “*best practice*” a cui ispirarsi.<sup>7</sup>

Le ragioni per cui fu scelto quest'ultimo strumento in luogo dello standard IFLA – che pure è specifico per le biblioteche universitarie - furono principalmente tre: in primo luogo l'ISO rispetto all'IFLA è un organismo più autorevole e assai più noto a livello internazionale anche al di fuori del mondo delle biblioteche e dunque i risultati scaturiti da un'applicazione di un suo standard acquistano una maggiore incisività e forza quando sono usati a supporto delle decisioni e presentati al di fuori del ristretto ambito della biblioteca; in secondo luogo, ISO 11620 offre maggiori garanzie quanto a progressivo sviluppo e aggiornamento in termini di obiettivi, contenuti e metodi di applicazione; in terzo luogo, questo standard, rispetto all'altro dell'IFLA, è costituito da un numero maggiore di indicatori (mentre IFLA ne contiene 17, ISO ne elabora per il momento 29, la cui applicazione fornisce quindi un quadro assai più completo). Oltre a tali ragioni si aggiunge che gli indicatori ISO sono inseriti in un quadro coerente nel quale vengono segnalati fattori di influenza, possibili interrelazioni fra i vari indicatori, metodi alternativi di rilevazione dei casi da osservare secondo il modello organizzativo della biblioteca e soprattutto del grado di sviluppo e completezza del sistema automatizzato di gestione adottato (*Integrated Library System*) e la presenza o meno di un sistema informativo che su quello si poggia; infine, ISO 11620 è lo standard più recente elaborato per le biblioteche.

---

performance. This was achieved in 1997, with the introduction of the Flemish Manual - an adaptation of Nick Moore's draft. In doing so, Flanders followed his recommendation to suit local circumstances. Modifications include shifting stock capacity measures and user surveys from obligatory level 1 to optional level 2. Flanders has taken the pragmatic approach not to overburden librarians. Once the 1998-figures have been processed and made available, it is hoped that discussion and reflection will lead to review. The most tangible result is that in Flanders we have adopted a single methodology, including a fixed set of parameters, that is applied in all public libraries, without exception. Policy makers now have an instrument to develop their strategies. The same instrument that will enable any individual librarian in Flanders to monitor quality in his library.” Data di consultazione del sito: 02.10.2000.

<sup>7</sup> Il rapporto del Nucleo specifica: “Tale relazione dovrebbe costituire un esempio per molti responsabili dei servizi d'Ateneo [... per] predisporre e presentare rendiconti sulle attività svolte dalle strutture da loro dirette”, cfr. Università degli Studi di Trento. Nucleo di valutazione d'Ateneo, *Relazione sull'anno 1999*, Trento 2000, pp. 26-27.

### 1.3 ISO 11620: struttura

ISO 11620 individua 5 ambiti di servizi, attività o aspetti misurati e, al loro interno, una o più aree di indagine in relazione alle quali vengono presentati gli indicatori di *performance* proposti:

#### B.1 Percezione dell'utente (*User perception*)

##### B.1.1 Generale (*General*)

B.1.1.1 Soddisfazione dell'utente (*User satisfaction*)

#### B.2 Servizi al pubblico (*Public services*)

##### B.2.1 Generale (*General*)

B.2.1.1 Percentuale di popolazione *target* raggiunta (*Percentage of target population reached*)

B.2.1.2 Costo per utente (*Cost per user*)

B.2.1.3 Visite in biblioteca pro capite (*Library visits per capita*)

B.2.1.4 Costo per visita in biblioteca (*Cost per Library visit*)

##### B.2.2 Fornitura dei documenti (*Providing documents*)

B.2.2.1 Disponibilità di titoli (*Required Title availability*)

B.2.2.2 Disponibilità di titoli richiesti (*Title availability*)

B.2.2.3 Percentuale di titoli richiesti nella collezione (*Percentage of required titles in the collection*)

B.2.2.4 Disponibilità prolungata di titoli richiesti nella collezione (*Required titles extended availability*)

B.2.2.5 Consultazioni pro capite (*In-library use per capita*)

B.2.2.6 Tasso d'uso della collezione (*Document use rate*)

##### B.2.3 Recupero dei documenti (*Retrieving documents*)

B.2.3.1 Tempo mediano di recupero dei documenti da scaffali chiusi (*Median time of document retrieval from closed stacks*)

B.2.3.2 Tempo mediano di recupero dei documenti da aree ad accesso diretto (*Median time of document retrieval from open access areas*)

##### B.2.4 Prestito dei documenti (*Lending documents*)

B.2.4.1 Turnover della collezione (*Collection turnover*)

B.2.4.2 Prestiti pro capite (*Loans per capita*)

B.2.4.3 Documenti in prestito pro capite (*Documents on loans per capita*)

B.2.4.4 Costo per prestito (*Cost per loan*)

B.2.4.5 Prestiti per lavoratore (*Loans per employee*)

##### B.2.5 Fornitura del documento da fonti esterne (*Document delivery from external sources*)

B.2.5.1 Velocità del prestito interbibliotecario (*Speed of interlibrary lending*)

##### B.2.6 Servizi di informazione e *reference* (*Enquiry and reference services*)

B.2.6.1 Tasso di risposte soddisfatte (*Correct answer fill rate*)

##### B.2.7 Ricerca dell'informazione (*Information searching*)

B.2.7.1 Tasso di successo nella ricerca a catalogo per titolo (*Title catalogue search success rate*)

B.2.7.2 Tasso di successo nella ricerca a catalogo per soggetto (*Subject catalogue search success rate*)

##### B.2.8 Educazione dell'utente (*User education*) – Non descritto

##### B.2.9 Spazi e attrezzature (*Facilities*)

B.2.9.1 Disponibilità di spazi e attrezzature (*Facilities availability*)

B.2.9.2 Tasso d'uso di spazi e attrezzature (*Facilities use rate*)

B.2.9.3 Tasso di occupazione dei posti a sedere (*Seat occupancy rate*)

B.2.9.4 Disponibilità del sistema automatizzato (*Automated systems availability*)

### **B.3 Servizi tecnici (*Technical services*)**

#### B.3.1 Acquisizione di documenti (*Acquiring documents*)

B.3.1.1 Tempo mediano di acquisizione dei documenti (*Median time of document acquisition*)

#### B.3.2 Trattamento dei documenti (*Processing documents*)

B.3.2.1 Tempo mediano di trattamento dei documenti (*Median time of document processing*)

#### B.3.3 Catalogazione (*Cataloguing*)

B.3.3.1 Costo per titolo catalogato (*Cost per title catalogued*)

### **B.4 Promozione dei servizi (*Promotion of services*) – Non descritto**

### **B.5 Disponibilità e uso delle risorse umane (*Availability and use of human resources*) – Non descritto.**

Ogni indicatore è dunque identificato con un nome e viene descritto attraverso i seguenti elementi:

- obiettivo (*objective*)
- ambito di applicabilità (*scope*)
- definizione (*definition of the indicator*)
- metodo (*method*)
- interpretazione e fattori d'influenza (*interpretation and factors affecting the indicator*)
- fonti (*sources*)
- indicatori correlati (*related indicators*)

L'ambito di applicabilità può riferirsi alla tipologia di biblioteca (può essere p. es. opportuno applicare un indicatore in una biblioteca pubblica ma non in una biblioteca speciale), a uno o più settori di una stessa biblioteca, a tutti i servizi nel complesso o a singoli servizi, alla collezione nel suo insieme o a sue specifiche sezioni, a segmenti di utenza o all'intera popolazione da servire, alla possibilità di effettuare valutazioni comparative fra più biblioteche omogenee per:

- a) *mission*, scopi, obiettivi;
- b) *performance* rispetto a un insieme di indicatori di *performance*;
- c) risorse;
- d) gruppi di utenti;
- e) struttura organizzativa;
- f) procedure.<sup>8</sup>

### **1.4 Popolazione da servire primaria e popolazione da servire secondaria**

L'attuazione del progetto ha comportato l'approfondimento di un'analisi preliminare delle varie entità di osservazione, fra le quali in primo luogo l'entità "utenza" e l'entità "patrimonio documentario". I problemi sono derivati soprattutto da difficoltà di interpretazione del testo dello standard, che in parte sono state risolte mediante il confronto con le parallele o correlate definizioni presenti in letteratura.

In riferimento all'utenza, ISO 11620 delinea i seguenti aggregati:<sup>9</sup>

1. *population to be served* (popolazione da servire): "*individuals for whom the library is set up to provide its services and materials*" (individui rispetto ai quali la biblioteca è istituita per fornire i suoi servizi e materiali);
2. *target population* (popolazione target): "*groups of actual and potential users appropriate to an individual library as the object of a specific service or as the primary users of specific*

<sup>8</sup> Cfr. ISO, *International standard ISO 11620...*, cit., p. 9.

<sup>9</sup> Cfr. ISO, *International standard ISO 11620...*, cit., pp. 2-4.

- materials*” (utenti potenziali e reali [effettivi] sia in riferimento a uno specifico servizio, sia in riferimento a specifici materiali);
3. *user* (utente): “*recipient of library services*” (destinatario dei servizi di biblioteca).

Relativamente al punto 2, abbiamo interpretato il termine “*actual user*” come “utente effettivo, reale, vero e proprio”, nel senso di un utente che faccia effettivamente uso della biblioteca nel periodo di riferimento. Fare uso della biblioteca significa servirsi di uno o più dei suoi servizi: ad es. aver fatto almeno un prestito in relazione al servizio di prestito, aver preso posto nella sala di lettura anche solo per consultare materiale proprio, essere entrato in biblioteca per consultare un repertorio, chiedere un’informazione, un aiuto per una ricerca bibliografica, ecc.<sup>10</sup>

Quanto al termine “potenziale”, esso a nostro avviso implica che vi sia un bisogno espresso o inespresso da parte dell’utente nel periodo di riferimento di ricorrere ai servizi della biblioteca.

Altri termini e definizioni sono specificati dallo standard IFLA, fonte alla quale peraltro ISO 11620 rinvia più volte:

1. *active users* (utenti attivi): “*members of the primary user group who either have made use of the services of the library or have borrowed a document within a certain period of time (e.g. term, academic or calendar year)*” (membri del gruppo degli utenti primari che hanno fatto uso dei servizi della biblioteca o hanno preso in prestito un documento in un certo periodo di tempo (p. es. un determinato termine di tempo, l’anno accademico o solare));<sup>11</sup>
2. *potential users* (utenti potenziali): “*As potential users should be regarded the library’s primary user group, i.e. those people who are first and foremost entitled to use the library (e.g. students and academic staff of a university)*” (Come utenti potenziali bisognerebbe considerare il gruppo degli utenti primari della biblioteca, cioè quelle persone che anzitutto hanno diritto a usare la biblioteca per esempio studenti e staff accademico di un’università));<sup>12</sup>
3. *primary user group* (utenti primari): “*population to be served (primarily: members of the institution the library is meant to serve)*” (popolazione da servire (in primo luogo: membri dell’istituzione rispetto ai quali la biblioteca è destinata a offrire i suoi servizi)).<sup>13</sup>

In relazione alla propria *mission*, la popolazione da servire di una biblioteca universitaria può essere costituita dall’utenza primaria dell’università oppure dall’unione di questa con l’utenza secondaria. Compongono l’utenza primaria i membri dell’istituzione, cioè gli studenti, i ricercatori, i professori e il personale tecnico amministrativo dell’università,<sup>14</sup> mentre all’utenza secondaria appartengono tutti coloro che non si riconoscono fra gli utenti del primo aggregato.

Secondo la *mission* della biblioteca universitaria di Trento, la popolazione da servire è costituita sia dall’utenza primaria sia dall’utenza secondaria. Infatti la Biblioteca di Ateneo, che contribuisce ad accrescere la banca dati del Catalogo Bibliografico Trentino, è parte del Sistema Bibliotecario Trentino, nel quadro di un programma d’azione al quale si riferiscono specifiche convenzioni periodicamente stipulate fra Università e Provincia Autonoma di Trento e che la vincolano

---

<sup>10</sup> Tale definizione può apparire troppo vasta o generica. In realtà è congruente col testo di ISO 11620. Si prenda ad esempio l’indicatore B.2.9.3 “Tasso di occupazione dei posti a sedere” (*Seat occupancy rate*): esso non prende in alcuna considerazione il tipo di materiale che l’utente sta consultando e neppure se stia o meno consultando del materiale, tanto è vero che vengono incluse tutte le tipologie di posti a sedere, compresi quelli “informali”, da considerare occupati anche se soltanto coperti da cappotti, borse o altro, cfr. ISO, *International standard ISO 11620...*, cit., p. 46-47.

<sup>11</sup> IFLA Section of university libraries and other general research libraries, *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*, [by] Roswitha Poll, Peter te Boekhorst, München, Saur, 1996, p. 45.

<sup>12</sup> *Ivi*.

<sup>13</sup> *Ibidem*, p. 118.

<sup>14</sup> Cfr. Suzanne Ward... [et al.], *EUR 16483. Library performance indicators and library management tools*, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 1995, p. 76.

all'apertura dei suoi servizi alla comunità del territorio o, in senso più ampio, all'esterno.<sup>15</sup> In siffatto contesto l'utenza potenziale risulta quindi essere un concetto del tutto equivalente a quello di popolazione da servire.

Tuttavia, il caso di gran lunga più frequente è quello di biblioteche accademiche il cui statuto non prevede l'apertura dei servizi a utenti che non facciano parte del gruppo primario. In tal caso vi sono due possibili realtà:

1. la biblioteca effettivamente non eroga servizi agli esterni: fra *mission* e concrete modalità di erogazione dei servizi vi è perfetta congruenza e il *target* coincide con la popolazione da servire;
2. la biblioteca eroga servizi anche a utenti che non sono nel gruppo primario; se il fenomeno assume dimensioni non trascurabili esso va tenuto presente nella determinazione degli indicatori, così come previsto dal manuale promosso dall'Unione Europea.<sup>16</sup> Ne deriva che se una biblioteca universitaria offre servizi a utenti non previsti fra i membri della popolazione da servire il suo bacino di utenza potenziale non può coincidere solo con quest'ultimo aggregato e sarà quantitativamente più ampio.

Mentre è nota la numerosità della popolazione da servire primaria a un dato momento - che solitamente è l'anno accademico - e lo è quindi anche quella del suo *target* corrispondente, lo stesso non accade per l'utenza secondaria o esterna, e ciò rende necessario il ricorso alla stima per determinare la numerosità del *target* corrispondente e stabilirne quella potenziale al limite inferiore. Infatti, pur se la biblioteca universitaria di Trento non pone agli esterni limitazioni per l'accesso ai servizi che eroga (quali potrebbero essere ad esempio un'età superiore a quella dell'obbligo scolastico o la residenza nel territorio provinciale), nondimeno nell'individuare il *target* degli esterni da raggiungere non sarebbe corretto assumere che il corrispondente bacino d'utenza potenziale coincida con la sola e intera popolazione residente in provincia o nel comune di appartenenza, così come avviene invece per le altre biblioteche pubbliche del Trentino, né tantomeno in zone geografiche più ampie o addirittura con l'intera popolazione mondiale.<sup>17</sup> Ciò appare ancora più evidente quando si pensi alla biblioteca universitaria come a un'istituzione vocata a essere innanzitutto di supporto alla ricerca e alla didattica in ambito accademico e come centro bibliografico altamente specializzato presente sul territorio; in tal senso essa deve essere orientata a offrire le sue prestazioni a destinatari esterni che si distinguano perlopiù in quanto studiosi, ricercatori, professionisti, studenti o comunque utenti che abbiano acquisito almeno un certo grado di istruzione e manifestino interessi informativi o culturali di tipo specialistico. Essa quindi non si rivolge in modo particolare ad altri tipi di utenti esterni, per esempio ai bambini, provvedendo

---

<sup>15</sup> Per i rapporti fra Università di Trento e Sistema Bibliotecario Trentino, nonché per l'organizzazione di quest'ultimo cfr. Laura Zanette, *Università e territorio in Trentino: un'esperienza di integrazione dei servizi bibliotecari*, in: "Bollettino AIB", vol. 36, n. 1 (marzo 1996), pp. 21-31.

<sup>16</sup> Cfr. Ward...[et al.], *EUR 16483...*, cit. p. 76.

<sup>17</sup> Cfr. al proposito lo studio condotto da Sergio Conti e Giovanni Solimine: Provincia Autonoma di Trento. Servizio Attività Culturali - Ufficio per il Sistema Bibliotecario Trentino, *Progetto Efficacia e qualità, Guida metodologica e note esplicative*, [1999], p. 8: "Popolazione da servire. Definizione. La popolazione da servire è costituita dalla totalità delle persone residenti nel Comune in cui ha sede la biblioteca; per i comuni associati nella gestione di un servizio bibliotecario la popolazione da servire è costituita dagli abitanti di tutti i comuni convenzionati. Nelle procedure di monitoraggio e valutazione la popolazione del Comune si assume come bacino del servizio, per cui si può considerare sinonimo di utenza servita o da servire (potenziale). Essendo difficile postulare una corrispondenza precisa tra la *popolazione di un centro e l'entità dell'utenza* (in primo luogo potenziale) di una biblioteca, nella letteratura internazionale si fa di norma ricorso a una serie di locuzioni atte a focalizzare meglio le diverse accezioni del termine "popolazione" o i segmenti d'utenza cui di volta in volta si fa riferimento (*population to be served, target population*, ecc.). Si parla di *target population* per i gruppi di reali o potenziali utilizzatori che costituiscono l'obiettivo di specifici servizi o gli utenti primari di specifici materiali, utenti per i quali, anche se con un significato leggermente più estensivo, è stata anche coniata l'espressione *primary user group* (e queste ultime definizioni sembrano risalire, come matrice concettuale, al tentativo di cogliere e precisare la composizione dell'utenza potenziale a partire dai servizi concretamente allestiti in biblioteca). Talvolta, infine, si tende a considerare come parametro di riferimento l'area urbana o circumsurbana su cui è in grado di far realmente presa il servizio (giacché i fattori "lontano/vicino", "agevole/disagevole" tendono a operare un'automatica selezione dei fruitori[...]).

comunque a soddisfare i bisogni informativi anche di questi ultimi se il caso lo richieda. E in effetti i dati relativi agli utenti attivi rivelano che i bambini, come i ragazzi e gli adolescenti, costituiscono una percentuale quasi nulla rispetto agli altri tipi di utenti attivi esterni.

Al fine di risolvere tale problema, le indicazioni fornite dal MURST si sono rivelate carenti.<sup>18</sup>

La questione della popolazione secondaria è invece più compiutamente affrontata nella guida promossa dalla Commissione europea, che cita come possibile supporto del metodo di calcolo la derivazione dell'informazione da dati indiretti e connessi al flusso dell'utenza in biblioteca (quali le visite o le rilevazioni effettuate da parte del personale), oppure dall'analisi degli ammontari effettivi degli utenti attivi (tessere, transazioni di usi, indagini statistiche) sulla base della quale si possano stabilire proporzioni fra utenza primaria e utenza secondaria.<sup>19</sup>

Al presente stadio di avanzamento del progetto si è deciso di calcolare la popolazione *target* complessiva della Biblioteca di Ateneo, intesa come unione di quattro sedi distinte.<sup>20</sup> In realtà, in una fase successiva sarà necessario distinguere la popolazione *target* sia in relazione a specifici segmenti di utenza (per esempio la popolazione afferente a una singola biblioteca), sia per servizi destinati a gruppi di utenti *target*, come per esempio nel caso del *document delivery* elettronico, della fornitura di *Tables of Contents*, dell'accesso a banche dati *on-line*.<sup>21</sup>

La stima della numerosità della popolazione *target* nella sua componente esterna è stata effettuata col metodo proposto dai consulenti statistici dott. Pier Luigi Novi Inverardi e dott. Emanuele Taufer, esposto qui di seguito.

#### “Stima della *Target population*”

Si assume: *Target Population* = A + B + Γ + Δ

dove

**A = Studenti** dell'Università degli Studi di Trento

**B = Professori e Ricercatori** dell'Università degli Studi di Trento

**Γ = Personale tecnico amministrativo** dell'Università degli Studi di Trento

**Δ = Esterni**

Problema:

determinare la numerosità della componente Δ della *Target Population*

Soluzione:

assumendo l'ipotesi di omogeneità del comportamento della componente Esterni della *Target Population*, si può procedere nella seguente maniera: si scompone la componente Δ in Δ<sub>1</sub> e Δ<sub>2</sub> dove Δ<sub>1</sub> rappresenta la porzione di Esterni immatricolati (= che hanno ottenuto accesso al Catalogo Bibliografico Trentino) presso la Biblioteca di Ateneo di Trento e Δ<sub>2</sub> rappresenta la porzione di Esterni immatricolati in altra sede e rappresenta la

<sup>18</sup> Cfr. MURST - Osservatorio per la valutazione del sistema universitario, *Rilevazione sulle biblioteche delle università italiane. Settembre 1998. FAQ - Frequently Asked Questions: “Utenza e popolazione da servire: la popolazione da servire si riferisce all'utenza istituzionale della biblioteca; gli utenti che pur non essendo istituzionali frequentano la biblioteca si recuperano attraverso altre voci, come gli iscritti al prestito e/o le visite alla biblioteca”*, al sito: <http://www.mur.st.it/osservatorio/ricibibl.htm>. Data di consultazione del sito: 03.10.2000.

<sup>19</sup> Cfr. Ward...[et al.], *EUR 16483...*, cit. p. 77, come opportunamente richiamato anche da Pilia, *La misurazione...*, cit., p. 295.

<sup>20</sup> Per una descrizione del sistema bibliotecario dell'Università di Trento cfr.: <http://www.biblio.unitn.it>.

<sup>21</sup> Cfr. ISO, *International standard ISO 11620*, cit., pp. 2-4 e *ibidem*, p. 13, dove si precisa: “*The target population may be the population to be served by the library, a specific group within that population, or some other group that the library is aiming to serve*”.



quantità da stimare al fine di determinare  $\Delta$ . Se si indica con  $\delta_1$  la porzione di utenti esterni attivi in  $\Delta_1$  e con  $\delta_2$  la porzione di utenti esterni attivi in  $\Delta_2$ , l'ipotesi di omogeneità permette di stabilire la seguente proporzione

(1)

$$\Delta_1 : \Delta_2 = \delta_1 : \delta_2$$

e poiché l'unica incognita è  $\Delta_2$ , la stima  $D_2$  di  $\Delta_2$  è ottenuta nel modo seguente

$$D_2 = (\delta_2 \Delta_1) / \delta_1$$

Pertanto, la stima  $D$  di  $\Delta$  si riduce a

$$D = \Delta_1 + D_2 = \Delta_1 + (\delta_2 \Delta_1) / \delta_1 = \Delta_1 (1 + \delta_2 / \delta_1)$$

Come si vede, la stima della numerosità della popolazione *target* nella sua componente  $\Delta$  “esterni” viene effettuata sulla base di dati ottenuti per via indiretta. Riguardo a tale componente si fa riferimento infatti all’aggregato “immatricolati”, ovvero gli utenti che hanno ottenuto la tessera per accedere al servizio di prestito nell’ambito del Sistema Bibliotecario Trentino e che abbiano effettuato almeno un prestito in una delle sue biblioteche. Non si prendono quindi in considerazione gli utenti che pur avendo richiesto la tessera non abbiano ottenuto alcuna opera in prestito. Ciò perché si è deciso che l’universo di riferimento non sia costituito dagli iscritti al sistema *tout court* ma da coloro che effettivamente usufruiscono almeno una volta del servizio di prestito, essendo il prestito nella nostra biblioteca il principale servizio offerto e contemporaneamente la fonte primaria per la raccolta di informazioni e l’aggiornamento dei dati sull’utente. Del resto, è sempre ISO 11620 a ricordare che “*The number of users with registered loans may be used as an estimate of the number of users in the target population*”.<sup>22</sup> Il metodo statistico proposto ha dunque recepito la definizione data dallo standard IFLA di “utente attivo” prima riportata come l’utente che ha ottenuto almeno un prestito nel periodo considerato presso una delle sedi della Biblioteca di Ateneo. All’interno della componente  $\Delta$ ,  $\Delta_1$  è nota in quanto costituita da immatricolati presso la Biblioteca di Ateneo, mentre invece  $\Delta_2$  è incognita e di non immediata individuazione perché composta anche da utenti che non essendo mai coinvolti in una transazione di prestito presso o tramite la Biblioteca di Ateneo sfuggono al suo sistema anagrafico al fine dell’identificazione del “tipo di utente” (in questo caso: esterno oppure no) poiché in parte essi vengono qualificati solo secondo i criteri vigenti nella biblioteca presso la quale effettuano l’immatricolazione e che nel caso specifico è generalmente una biblioteca pubblica, che adotta una codifica diversa per gli stessi utenti.<sup>23</sup>

Pertanto, nel caso in cui si intenda ottenere dati sulla totalità di  $\Delta_2$  mediante estrazione dall’archivio prestiti degli immatricolati in occasione di transazioni fatte solo presso o tramite biblioteche diverse dalla Biblioteca di Ateneo, si ha che nel gruppo così selezionato possano esservi:

1. utenti che con certezza non manifestano alcun interesse per i servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo (p. es. parte dei bambini) e che quindi non devono essere annoverati fra i “potenziali”;
2. utenti che sono invece interessati ai servizi offerti, e quindi “potenziali”;
3. sovrapposizioni, all’interno dei primi due gruppi, con il *target* primario (A, B,  $\Gamma$ ) noto e già considerato nel computo finale.

Non si può infatti assumere che l’utente che ha ottenuto prestiti solo presso o tramite biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino diverse dalla Biblioteca di Ateneo sia rispetto a quest’ultima sempre

<sup>22</sup> Cfr. ISO, *International standard ISO 11620...*, cit., p. 14.

<sup>23</sup> Per esempio, uno studente iscritto all’Università di Trento è qualificato presso la Biblioteca di Ateneo come “Studente” mentre presso una biblioteca pubblica del Sistema Bibliotecario Trentino come “Adulto”.

un esterno, né che rientri sempre nel novero degli utenti potenziali. Per comprendere meglio il problema delle possibili sovrapposizioni, si pensi all'esempio di uno studente iscritto all'Università di Trento il quale non abbia mai effettuato un prestito presso la Biblioteca di Ateneo, pur magari avendo usufruito di altri suoi servizi, ed abbia invece ottenuto prestiti presso un'altra biblioteca del Sistema Bibliotecario Trentino, il quale sarebbe incluso nell'estrazione detta poc'anzi, in quanto ritenuto impropriamente esterno rispetto alla Biblioteca di Ateneo mentre in realtà appartiene al gruppo dei suoi utenti primari.

Data l'attuale impossibilità di conoscere direttamente tutti gli esterni che sono anche utenti potenziali presenti in  $\Delta_2$  e di eliminare le eventuali sovrapposizioni individuabili solo mediante un confronto tra le unità del gruppo di utenti esterni selezionate nel modo appena descritto e le unità componenti l'utenza primaria, si è deciso di procedere per stima secondo il "metodo del rapporto" suggerito dai due consulenti statistici, in quanto esso consente di superare il problema, tenendo conto inoltre della necessità di ponderare la totalità di esterni non immatricolati presso la Biblioteca di Ateneo rispetto al bisogno di ricorrere ai suoi servizi. E' in riferimento a quest'ultimo aspetto che si avanza l'ipotesi di omogeneità di comportamento degli "esterni": si suppone infatti che la biblioteca riesca a raggiungere l'utenza esterna (esterni attivi) secondo porzioni equamente distribuite fra esterni immatricolati presso la Biblioteca di Ateneo ed esterni non immatricolati presso di essa e che quindi si verifichi la seguente relazione di proporzionalità:

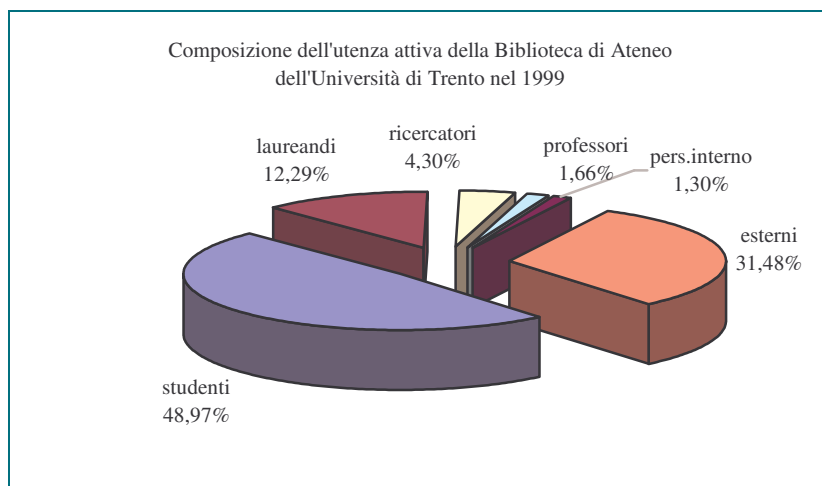
(2)

$$\delta_1 / \Delta_1 = \delta_2 / \Delta_2,$$

ovvero che la proporzione di attivi esterni immatricolati presso la Biblioteca di Ateneo, rispetto al totale immatricolati presso la stessa, sia equivalente a quella degli attivi esterni immatricolati presso altre biblioteche del sistema, rispetto al totale degli immatricolati presso queste ultime. La (2) equivale alla (1) e s'intende che le caratteristiche "attivo" ed "esterno" sono qui sempre riferite alla Biblioteca di Ateneo.

Il metodo naturalmente presuppone la possibilità di conoscere i dati relativi all'utenza attiva nell'anno accademico o nel periodo preso a riferimento, in particolare degli utenti esterni attivi, che nel nostro studio sono individuati in riferimento al periodo 01.08.1998-30.07.1999. Il periodo di riferimento per l'ammontare degli immatricolati esterni  $\Delta$  inizia con l'anno di avvio dell'automazione del prestito, avvenuta in momenti diversi per le diverse sedi della Biblioteca di Ateneo, e va dal 30.07.1993 al 30.07.1999. Del prestito interbibliotecario di "sistema" (provinciale) è stato possibile considerare solo le transazioni di tipo lending. Il prestito interbibliotecario nazionale e internazionale non è stato considerato.

Il grafico seguente evidenzia la percentuale dell'utenza attiva per tipologia nel 1999.



L'utenza attiva primaria ha rappresentato il 68,53 % del totale, che è pari a 10738, e quella secondaria ha raggiunto il 31,47 %. Come si può osservare, l'utenza esterna costituisce una componente rilevante della popolazione da servire. I dati sono relativi a individui e a enti che hanno usufruito del servizio di prestito in sede o interbibliotecario in Trentino.

In riferimento al metodo proposto e ai dati riportati in tab. 1 si ha che la stima  $\eta$  della *target population* complessiva è data da:

$$A + B + \Gamma + D = 25470$$

La tab. 1 riporta il totale della popolazione da servire della Biblioteca di Ateneo nelle sue varie componenti in riferimento all'anno accademico 1998/99 distinguendo i principali segmenti di *target* possibili, la stima della componente esterna, la stima al limite inferiore dell'utenza potenziale complessiva e la stima della *target population* complessiva.

tab.1	<b>POPOLAZIONE DA SERVIRE</b> della Biblioteca di Ateneo di Trento 1998/99				= <b>U</b>	> <b>T</b>	
tipo	<b>I</b> primaria numerosità reale = <b>I</b>				<b>\Delta</b> secondaria stima = <b>D</b>	<b>U</b> UTENZA POTENZIALE Stima > $\eta$	<b>T</b> <i>target population</i> stima = $\eta$
	STUDENTI	RICERCATORI	PROFESSORI	P. TECN.-AMM.VO	ESTERNI	<b>I u II</b>	<b>T <math>\subset</math> U</b>
target	<b>A</b> 15297	<b>B<sub>1</sub></b> 171	<b>B<sub>2</sub></b> 235	<b>\Gamma</b> 393	<b>D</b> 9374	> 25470	(A u B <sub>1</sub> u B <sub>2</sub> u \Gamma u D) <b>25470</b>
	<b>A</b> 15297	<b>B</b> 406		<b>\Gamma</b> 393	<b>D</b> 9374	> 25470	(A u B u \Gamma u D) <b>25470</b>
	<b>A</b> 15297	<b>C</b> 799			<b>D</b> 9374	> 25470	(A u C u D) <b>25470</b>
	<b>I</b> 16096				<b>D</b> 9374	> 25470	(I u D) <b>25470</b>
	<b>T</b> 25470					> 25470	<b>T</b> <b>25470</b>

Si può prendere in considerazione la possibilità di stabilire periodi di tempo diversi, annuali o pluriennali, per il raggiungimento del *target* complessivo o di specifici *target* secondo le proprie capacità e obiettivi.

Il metodo proposto può essere utilizzato per stimare la numerosità della popolazione *target* anche in riferimento a ogni singola biblioteca in cui si struttura un sistema bibliotecario di ateneo.

Aldilà dell'ovvia utilità di conoscere quale sia la numerosità del proprio *target*, gli indicatori del *set* applicato per i quali tale determinazione era indispensabile sono: B.1.1.1, B.2.1.1, B.2.1.2, B.2.1.3, B.2.2.5, B.2.4.2.

## 2.1 Indicatore B.1.1.1 – User satisfaction

La pratica di condurre indagini sulla soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di questionari è ampiamente diffusa fra le biblioteche. Tuttavia, nella pur abbondante letteratura in proposito mancano quasi sempre precisi riferimenti ai quesiti posti, alle metodologie e alle tecniche adottate, per esempio in rapporto alla scelta di ricorrere a indagini a campione o meno, al numero di solleciti effettuati e attraverso quale mezzo (posta, telefono...), all'entità del campione quando si sia scelta tale metodologia, ai risultati ottenuti in dettaglio, ecc.<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Fanno eccezione per es. le esperienze descritte in: Christin Doyle, *The perception of library service questionnaire (PLSQ): the development of a reliable instrument to measure student perceptions of and satisfaction with quality of*

Per quanto riguarda il progetto al quale questo articolo è dedicato, la novità principale è stata che l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza è stata effettuata con l'obiettivo di garantire una congruenza con il *set* di indicatori dello standard ISO applicati, al fine di produrre una misura dell'eventuale *gap* esistente fra attese dell'utente e livello di prestazione offerta.

E' infatti da questa analisi che scaturiscono indicazioni utili a supporto delle decisioni.

L'**obiettivo** dell'indicatore B.1.1.1 è "Valutare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi della biblioteca nel loro insieme o in relazione a differenti servizi".

Per quanto riguarda l'**ambito di applicabilità**, l'indicatore può essere usato per comparazioni fra biblioteche solo laddove contesto, domande e procedure di somministrazione e valutazione siano identiche. Ricordiamo che per ISO 11620 si può procedere a valutazioni comparative fra biblioteche solo quando esse siano omogenee.

L'indicatore può essere usato per misurare la soddisfazione di segmenti specifici di utenza (per esempio studenti universitari, professori, ricercatori, esterni, personale tecnico-amministrativo) e/o la percezione degli utenti rispetto ad alcuni servizi o aspetti specifici della biblioteca, come per esempio:

- orario di apertura;
- spazi e attrezzature;
- disponibilità dei documenti;
- prestito interbibliotecario;
- informazione e *reference*;
- formazione degli utenti;
- atteggiamento del personale;
- servizi della biblioteca nell'insieme.<sup>25</sup>

La **definizione** dell'indicatore è "valutazione in media, in una scala di 5 punti, da 1 a 5, ove 1 è il valore inferiore, da parte degli utenti della biblioteca dei servizi come insieme o come servizi diversi della biblioteca".

Il **metodo** di applicazione consiste nella somministrazione di un questionario a un campione rappresentativo di utenti della biblioteca. Infatti, il solo modo per conoscere i pareri degli utenti in relazione a quanto la biblioteca offre è quello di dar loro l'opportunità di esprimersi, ciò che può avvenire attraverso varie modalità di comunicazione. Fra di esse, il questionario è lo strumento idoneo a misurare quanto il servizio offerto si avvicini alle aspettative dell'utente: poiché la qualità è una proprietà attribuita al servizio da colui che lo utilizza ed è in relazione a questi che essa assume valore, si ha che quanto maggiore risulta essere la soddisfazione del cliente, tanto migliore si può supporre la qualità del servizio.<sup>26</sup>

---

*service in an academic library*, in: "The New Review of Academic Librarianship", 1995, n. 1, pp. 139-159; Carol Wilson, Noreen Orr, *User satisfaction with the library service among part-time students*, in: "The New Review of Academic Librarianship", 1995, n. 1, pp. 187-199; Carolyn W. Jardine, *Maybe the 55 percent rule doesn't tell the whole story: a user-satisfaction survey*, in: "College and Research Libraries", vol. 56, n. 6 (Nov. 1995), pp. 477-485; Anne Bell, *User satisfaction surveys: experience at Leicester*, in: "The New Review of Academic Librarianship", 1995, n. 1, pp. 175-178; John Crawford, *Report on the general satisfaction survey conducted at Glasgow Caledonian University Library, February/March 1997 and a linked focus group investigation*, in: "Sconul Newsletter", Summer/Autumn 1997, n. 11, pp. 11-16; Kyungja Shin, *Library customer survey at the Ottawa Civic Hospital: an importance vs. satisfaction gap analysis*, in: "Bibliotheca Medica Canadiana", vol. 19, n. 1 (Fall 1997), pp. 15-17; Martin Hayden, *Satisfaction surveys using Libra software and focus groups*, in: "British Library Research and Innovation Report, 1998, n. 92, pp. 33-42 (quest'ultimo particolarmente interessante per le valutazioni conclusive); Hilary Johnson, *User satisfaction surveys over 5 years – a college of higher education experience*, in: "British Library Research and Innovation Report", 1998, n. 92, pp. 23-31.

<sup>25</sup> Un questionario può anche riguardare un numero minimo di servizi o aspetti, cfr. ad esempio l'esperienza descritta in: G. Mälzer, *Benutzerbefragung bei der Universitätsbibliothek Würzburg*, in: „Bibliotheksforum-Bayern“, vol. 24, n. 2 (1996), pp. 219-229. Nell'articolo è riprodotto il questionario che - oltre a registrare alcuni dati sull'utenza - è diviso in tre soli settori: il primo riguardante l'orario di apertura, il secondo la gentilezza e la disponibilità del personale, il terzo libere proposte di miglioramento da parte del compilatore. L'articolo chiarisce quale sia l'utilità di prendere in considerazione le proposte degli utenti (p. 225).

<sup>26</sup> Cfr. Malarie A. Zethaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, *Servire qualità*, Milano, McGraw-Hill, 1991.

Per ogni servizio o aspetto dei servizi esaminati la soddisfazione in media è data dal rapporto

A/B

dove A è la somma dei valori per ogni servizio indicati dagli utenti; B è la somma degli utenti intervistati.

L'indicatore viene determinato separatamente per ogni quesito dell'indagine.

Per ogni quesito si richiede il calcolo della frequenza assoluta e percentuale con cui i cinque valori si presentano, in modo da evidenziare come la percezione in relazione ad ogni aspetto indagato si distribuisca rispetto al campo delle possibilità.

Per ogni servizio o aspetto di un servizio questo indicatore è un numero tra 1 e 5 con una cifra decimale.

Per quanto riguarda l'**interpretazione e i fattori che influiscono** sull'indicatore va tenuto presente che l'opinione degli utenti è molto soggettiva e dipende da circostanze connesse all'intervistato al momento dell'indagine. Particolarmente importante è l'aspettativa degli utenti, in quanto la loro percezione dipende da quanto essi hanno già sperimentato. Per esempio, l'utente che non abbia avuto esperienze di servizi di elevata qualità potrebbe essere portato a ritenersi soddisfatto con livelli più bassi di qualità. Ne risulta che è difficile effettuare paragoni fra biblioteche diverse.

Mentre il progetto di applicazione di ISO 11620 è stato interamente gestito dal personale della Biblioteca di Ateneo, con la consulenza di due ricercatori di statistica, l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza è stata fatta oggetto di una tesi di diploma in Statistica svolta da uno studente seguito dai medesimi ricercatori. La biblioteca ha fornito supporto di tipo segretariale e ha contribuito nella fase di definizione dei contenuti e di strutturazione del questionario.<sup>27</sup>

I motivi di tale scelta sono stati:

- era la prima volta che si sondava l'opinione degli utenti e quindi non esisteva un'esperienza già acquisita nella Biblioteca di Ateneo; a fronte di tale problema, ISO 11620 è estremamente parco di suggerimenti sul processo di conduzione dell'indagine, in particolare per quanto riguarda la metodologia di campionamento da seguire;
- si è ritenuto che così si potesse meglio rispondere all'esigenza di garantire l'obiettività dell'osservazione e la scientificità del metodo d'indagine;
- infine si supponeva che non bibliotecari avrebbero reso più facile evitare che nella formulazione dei quesiti si facesse ricorso a gergo biblioteconomico oscuro all'utente.

Simili considerazioni sono peraltro presenti in analoghe esperienze.<sup>28</sup>

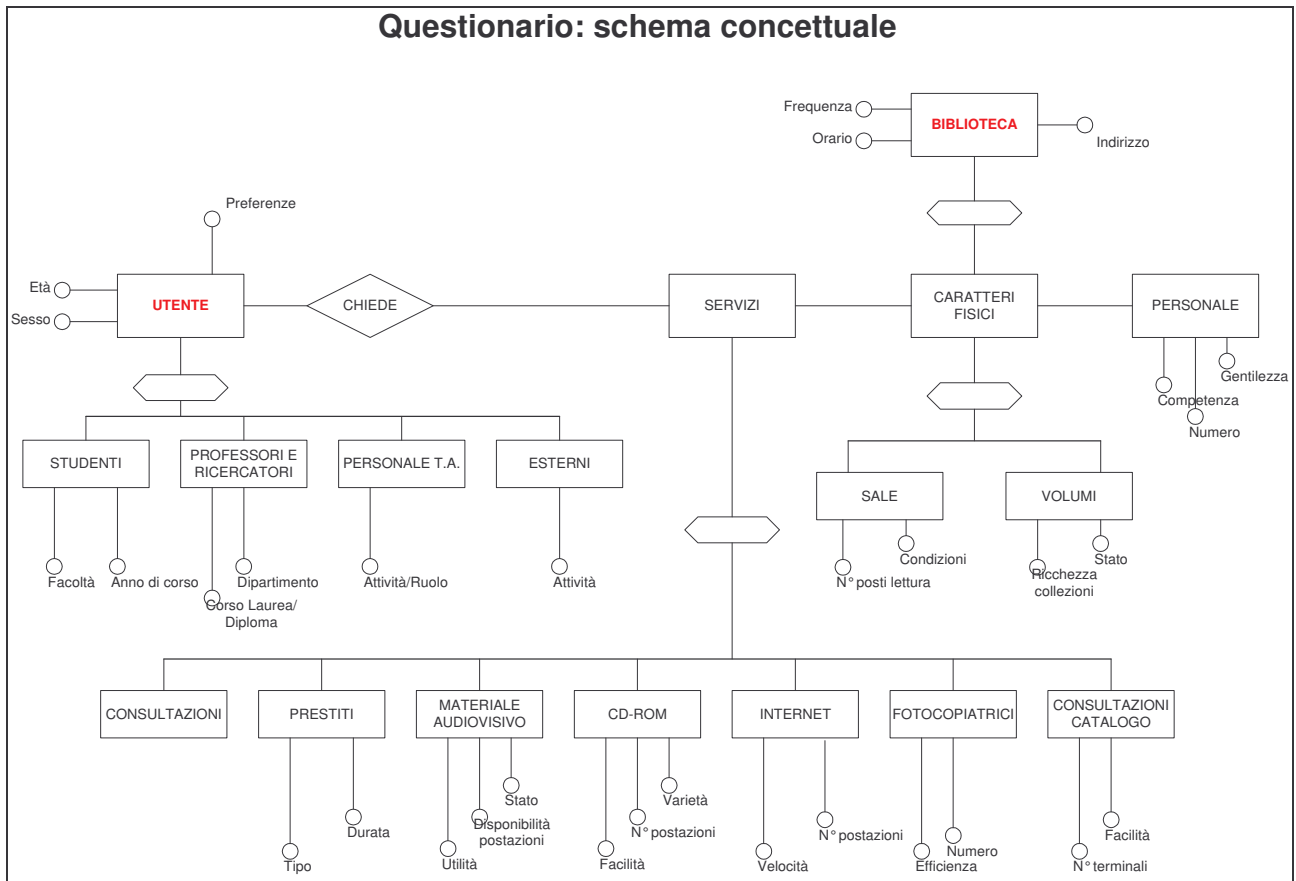
La prima fase di costruzione del questionario è stata l'elaborazione dello schema concettuale, per il quale si è recepito il modello Entità/Relazione dell'ISTAT.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Cfr. Stefano Negrisolò, *Biblioteca di Ateneo di Trento. Un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza*, Tesi di Diploma in Statistica, Università di Trento, Facoltà di Economia, Corso di Diploma in Statistica. Relatori proff. Pier Luigi Novi Inverardi, Emanuele Taufer, a. acc. 1998/99. Per ogni approfondimento rispetto a quanto esposto si rimanda a tale elaborato, dal quale sono estratti i dati a cui nel presente articolo si fa riferimento.

<sup>28</sup> Cfr. K. W. Berger, R. W. Hines, *What does the user really want? The library user survey project at Duke University*, in: "The Journal of Academic Librarianship", vol. 20, issue 5-6 (November 1994), p. 306 (306-309). L'indagine in questione fu affidata a una ditta specializzata in ricerche di mercato anche col presupposto che una ditta nuova a ricerche nell'ambito delle biblioteche avrebbe più facilmente consentito di evitare preconcetti su simili studi, anche in fase di analisi dei risultati.

<sup>29</sup> Cfr. Vittoria Buratta, Linda Laura Sabbadini, Ennio Fortunato, *Manuale di tecniche di indagine*, vol. 2: *Il questionario : progettazione, redazione e verifica*, Roma, ISTAT, [1989].



- Entità (classe di oggetti omogenei)
- Relazione (classe di fatti omogenei che sussiste tra due o più entità)
- Attributo (caratteristica di una entità o di una relazione rilevante)
- Generalizzazione (legame concettuale tra un'entità padre e una o più entità figlie)

Nella seconda fase di costruzione del questionario, relativa alla sua redazione, si è cercato di garantire il rispetto delle due condizioni fondamentali che ne garantiscono l'adeguatezza: la prima è che le domande devono essere rivolte a tutti gli intervistati nella stessa forma; la seconda è che esse devono avere lo stesso significato per tutti i rispondenti per consentire la confrontabilità delle informazioni raccolte.

## 2.2 Struttura del questionario

La traduzione dello schema concettuale nel questionario prevede come fase intermedia l'individuazione di un "albero delle aree" che sintetizza in gruppi omogenei tutti i contenuti da esaminare:

- AREA "Dati sull'utente" ⇒ Classe di QUESITI 1-8
- AREA "Caratteristiche fisiche" ⇒ Classe di QUESITI 9-10
- AREA "Servizi" ⇒ Classe di QUESITI 11-17
- AREA "Personale" ⇒ Classe di QUESITI 18

Nella maggior parte dei questionari che è stato possibile esaminare non ci si è limitati a rilevare il giudizio dell'utente ma si è anche richiesto il suo parere circa l'importanza o meno dei singoli

aspetti presi in considerazione, il che è esplicitamente previsto da IFLA mentre ISO 11620 sembra non ritenerlo altrettanto fondamentale. In realtà l'indicazione sull'importanza dei singoli aspetti è utile come peso per ponderare il valore dei giudizi. Infatti, includendo per ogni aspetto un quesito relativo alla sua "importanza" agli occhi dell'utente, si introduce un ulteriore elemento che combinato col "giudizio" consente di individuare i diversi livelli di priorità rispetto alle azioni da intraprendere secondo le seguenti possibilità:

- alta soddisfazione e alto grado d'importanza ⇒ non è necessaria alcuna azione;
- alta soddisfazione e basso grado d'importanza ⇒ l'azione è necessaria se le risorse impegnate sono utili anche per altri servizi
- bassa soddisfazione e basso grado di importanza ⇒ l'azione non è urgente
- bassa soddisfazione e elevato grado d'importanza ⇒ l'azione deve essere immediata.<sup>30</sup>

Con una prima versione del questionario messa a punto in vari incontri è stato effettuato un pre-test, sottoposto a 32 utenti della biblioteca con l'obiettivo di verificare la correttezza e la comprensibilità delle domande, l'esaustività dell'insieme degli aspetti presi in considerazione (predisponendo un allegato in cui l'utente era sollecitato a proporre suggerimenti), la chiarezza delle istruzioni fornite per la compilazione.

E' in questa fase che si è rivelato evidente come fosse da evitare un numero eccessivamente alto di quesiti anche per garantire un elevato tasso di risposta.

### 2.3 La struttura delle domande

Si tratta di domande chiuse a risposta multipla, scelta fondamentale per coprire tutti i casi di risposte possibili e contemporaneamente per consentire a tutti gli intervistati di selezionare la risposta che più corrisponde alla loro opinione. A ciascun numero di una scala di valori da 1 a 5 viene associato un giudizio, rispettivamente da pessimo a ottimo, in modo che la scala risulti simmetrica e bilanciata. Poiché non tutti gli utenti possono essere in grado di rispondere si è prevista una modalità 0 = *non so/non sperimentato*. Il quesito relativo all'importanza ha consentito invece solo due modalità: "importante" o "non importante", per impedire che in un'ipotetica scala da 1 a 5 gli utenti concentrassero le proprie risposte nei valori centrali, vanificando lo scopo della rilevazione.

### 2.4 La popolazione di riferimento e il campionamento

Il campione rappresentativo è stato selezionato casualmente fra i 10.237 utenti attivi della Biblioteca di Ateneo nel periodo 01.08.1998-30.07.1999.

Si è stabilito che la numerosità campionaria, al fine di garantire un livello di accuratezza pari al 5%, fosse di 600 utenti. E' stato inoltre predisposto con analoga modalità un altro campione di 120 casi di riserva a cui ricorrere nell'eventualità di indirizzi errati, inesistenti o mancate risposte dei primi interpellati. Si tratta di un campionamento stratificato a più stadi: la popolazione di riferimento è stata divisa in quattro gruppi contenenti individui omogenei per tipologia ("Studente", "Docente", "Personale tecnico-amministrativo", "Esterno"). Ogni gruppo è stato quindi suddiviso a sua volta in quattro classi secondo la biblioteca in cui l'utente ha effettuato il suo primo prestito, poiché si è assunto che sia questa la biblioteca che egli frequenta abitualmente. Si è in tal modo ricavata la seguente tabella:

tab. 2	Biblioteca di primo prestito					
	Centrale	Scienze	Lettere	Ingegneria	Altre biblioteche del SBT	Totale
<b>Studenti</b>	1.789	895	483	166	2.698	<b>6.030</b>
<b>Docenti</b>	266	235	56	4	29	<b>590</b>
<b>PTA</b>	63	29	11	8	30	<b>141</b>
<b>Esterni</b>	1.433	331	223	22	1.467	<b>3.476</b>
	<b>3.551</b>	<b>1.490</b>	<b>773</b>	<b>200</b>	<b>4.223</b>	<b>10.237</b>

<sup>30</sup> Cfr. IFLA Section of university libraries and other general research libraries, *Measuring quality...*, cit. p. 111.

La numerosità di ognuno dei 16 gruppi che si sono venuti così a formare è stata rapportata a 10.237, cioè alla numerosità dell'intera popolazione ottenendo così le frequenze relative che rappresentano la porzione di utenti di ogni singola classe rispetto alla popolazione totale.

<b>tab. 3</b>	<b>Distribuzione percentuale della popolazione</b>					
	Centrale	Scienze	Lettere	Ingegneria	Altre biblioteche del SBT	%
<b>Studenti</b>	17,48	8,74	4,72	1,62	26,35	<b>58,90</b>
<b>Docenti</b>	2,60	2,30	0,55	0,04	0,28	<b>5,76</b>
<b>PTA</b>	0,59	0,23	0,11	0,05	0,23	<b>1,38</b>
<b>Esterni</b>	14,03	3,28	2,18	0,24	14,39	<b>33,96</b>
	<b>34,69</b>	<b>14,56</b>	<b>7,55</b>	<b>1,95</b>	<b>41,25</b>	<b>100,00</b>

Le frequenze trovate sono state a loro volta moltiplicate per 600 (numerosità campionaria) al fine di individuare la numerosità campionaria n di ogni singola classe.

<b>tab. 4</b>	<b>Composizione del campione</b>					
	Centrale	Scienze	Lettere	Ingegneria	Altre biblioteche del SBT	n
<b>Studenti</b>	105	52	28	10	158	<b>353</b>
<b>Docenti</b>	16	14	3	1	2	<b>36</b>
<b>PTA</b>	3	1	1	1	1	<b>7</b>
<b>Esterni</b>	84	20	13	1	86	<b>204</b>
	<b>208</b>	<b>87</b>	<b>45</b>	<b>13</b>	<b>247</b>	<b>600</b>

Si è quindi proceduto mediante programma *SPSS for Windows* ver. 8.0 ad estrazione casuale per ciascuno dei 16 gruppi individuati nella tab. 2 del numero necessario di utenti e si sono spediti tutti i questionari agli utenti sorteggiati allegando una busta preaffrancata per la risposta. Il questionario, accompagnato da una lettera a firma del direttore, è stato somministrato per posta, mezzo che permette di garantire l'anonimato di chi lo compila, e al contempo di raggiungere sia chi frequenta la biblioteca sia chi non la frequenta.<sup>31</sup>

## 2.5 Analisi dei risultati più significativi

La tesi si limita ad analizzare i primi 239 questionari consegnati spontaneamente. Pur rappresentando solo il 39,33% del campione totale essi rispecchiano piuttosto bene la composizione reale della popolazione, ragion per cui i risultati possono ritenersi affidabili. Lo studio sulla soddisfazione dell'utenza è comunque proseguito con l'invio di due solleciti per posta e uno telefonico. L'analisi dei dati e ulteriori approfondimenti sono ancora in corso.

<b>tab. 5</b>	<b>Tipologia dei rispondenti</b>		
	Casi validi	% validi	% campione
<b>Studenti</b>	148	<b>62,2</b>	<b>58,90</b>
<b>Docenti</b>	5	<b>2,1</b>	<b>5,76</b>
<b>PTA</b>	3	<b>1,3</b>	<b>1,38</b>
<b>Esterni</b>	82	<b>34,5</b>	<b>33,96</b>
<b>Totale</b>	238	100,0	100,00

I casi si concentrano in età relativamente bassa: la media è di 27,62, la mediana di 25,5, più della metà ha un'età compresa tra i 23 e i 27 anni e il 90% degli intervistati è di età inferiore ai 34 anni.

<sup>31</sup> Cfr. Negrisolo, *Biblioteca di Ateneo di Trento. Un'indagine...*, cit. pp. 63-66.



Coloro che frequentano raramente la biblioteca costituiscono la maggior parte degli intervistati, seguiti immediatamente da coloro che vi si recano almeno tre-quattro volte la settimana. Il 64% degli intervistati risulta frequentare la biblioteca almeno 1-2 volte la settimana.

tab. 6	Frequenza delle visite				
		Frequenza	%	% validi	% cumulativa
Validi	Quotidianamente	26	10,9	10,9	10,9
	Spesso (3-4 volte x sett.)	56	23,4	23,5	34,5
	Ogni tanto (1-2 volte x sett.)	70	29,3	29,4	63,9
	Raramente (meno di 1 volta x sett.)	85	35,6	35,7	99,6
	Mai	1	0,4	0,4	100,0
	<b>Totale</b>	<b>238</b>	<b>99,6</b>	<b>100,0</b>	
Mancanti		1	0,4		
<b>Totale</b>		<b>239</b>	<b>100,0</b>		

Incrociando questi dati con quelli relativi al tipo di utente è stato possibile dimostrare che gli utenti che frequentano più assiduamente la biblioteca sono gli studenti, sia dell'Università di Trento sia di altre università: si verifica infatti che notevole influenza assume il comportamento della componente "studente" dell'aggregato "esterni" in quanto anche gli studenti iscritti ad altri atenei, come quelli dell'Università di Trento, risultano frequentare la Biblioteca di Ateneo più spesso rispetto al resto degli esterni.

tab. 7	Frequenza delle visite					
	Quotidianamente	Spesso (3-4 volte x sett.)	Ogni tanto (1-2 volte x sett.)	Raramente (meno di 1 volta x sett.)	Mai	Totale
<b>Studenti</b>	22 <b>14,97</b>	40 <b>27,21</b>	48 <b>32,65</b>	37 <b>25,17</b>	-	147 100,00
<b>Studenti include studenti esterni</b>	24 <b>14,04</b>	47 <b>27,49</b>	51 <b>29,82</b>	49 <b>28,65</b>	-	171 100,00
<b>Esterni include studenti esterni</b>	3 <b>3,66</b>	12 <b>14,63</b>	20 <b>24,39</b>	46 <b>56,10</b>	1 <b>1,22</b>	82 100,00
<b>Esterni</b>	1 <b>1,72</b>	5 <b>8,62</b>	17 <b>29,31</b>	34 <b>58,62</b>	1 <b>1,72</b>	58 100,00

Se le opere più richieste dagli studenti sono i "testi d'esame", gli esterni pongono invece al primo posto i "testi di altro tipo" seguiti da quelli d'esame; entrambe queste categorie di utenti esprimono interesse per le "riviste specializzate". Seguono le "opere destinate alla sola consultazione" mentre pochi sono coloro che si dichiarano interessati alla "stampa" (quotidiani).

La tabella seguente riassume in valori percentuali la distribuzione dei punteggi attribuiti a ogni livello di *performance* percepita dagli intervistati. Mentre ISO 11620 prevede la determinazione del valore medio o soddisfazione in media per ogni servizio o aspetto osservato, e così anche IFLA, il nostro studio prevede di determinare invece assieme ai valori percentuali, i valori centrali della Moda e della Mediana. Ciò perché i consulenti statistici non hanno ritenuto corretto ricorrere alla Media per descrivere il comportamento centrale di un carattere qualitativo. La statistica suggerisce infatti di determinare la media aritmetica solo per caratteri quantitativi.

Per agevolare l'interpretazione dei risultati emersi in rapporto allo schema che IFLA propone per decidere quale reazione sia opportuno intraprendere da parte della biblioteca, si sono evidenziati con colori diversi alcuni casi ritenuti più significativi fra quelli limite o prossimi ai valori massimi o minimi della scala 1-5 tenendo conto congiuntamente del parere sull'importanza.

Distribuzione percentuale e valori centrali della <i>Performance percepita</i> dall'utente											
Ordinamento decrescente per <i>Importanza</i> del servizio/aspetto esaminato											
n. ordinale	DOMANDA	Importante	Giudizio						Moda	Mediana	non risp.
			1	2	3	4	5	0			
1.	Ricchezza collezione	100,0	0,4	3,5	28,3	54,4	13,3	2,5	4	4	2,9
1.	Competenza personale	100,0	0,4	4,9	23,9	49,6	21,2	3,3	4	4	2,1
3.	Orario giornaliero	99,1	0,0	1,3	6,9	34,1	57,8	1,3	5	5	1,7
3.	Apertura settimanale	99,1	0,0	1,3	9,9	38,8	50,0	1,3	5	4,5	1,7
5.	Gentilezza personale	98,7	2,1	3,0	25,5	42,1	27,2	0,0	4	4	1,7
6.	Facilità consultazione catalogo	98,3	3,9	12,6	25,7	41,7	16,1	2,1	4	4	1,7
7.	Illuminazione	97,4	1,3	12,8	25,6	46,7	13,7	3,3	4	4	1,7
8.	Silenziosità	97,0	4,0	15,6	35,6	38,2	6,7	3,8	4	3	2,1
9.	Velocità consultazione catalogo	96,5	9,2	20,1	35,4	29,3	6,1	2,1	3	3	2,1
10.	Tempi collegamento Internet	96,3	15,5	27,2	33,0	21,4	6,3	50,6	3	3	6,3
11.	Numero riviste/varietà	96,1	0,6	10,8	24,4	47,2	17,0	24,7	4	4	1,7
12.	Numero fotocopiatrici	95,9	30,2	36,1	25,7	6,9	1,0	13,0	2	2	2,5
13.	Efficienza fotocopiatrici	95,8	21,3	23,4	40,6	13,2	1,5	15,1	3	3	2,5
14.	Numero posti lettura	95,3	6,2	29,8	41,8	19,1	3,1	3,8	3	3	2,1
14.	Costo fotocopie	95,3	13,6	18,2	35,4	28,8	4,0	13,0	3	3	4,2
16.	Numero postazioni Internet	93,9	17,1	38,1	29,5	12,4	2,9	50,2	2	2	5,9
17.	Consistenza numerica personale	93,7	0,0	6,8	32,9	46,4	14,0	5,0	4	4	2,1
18.	Numero terminali disponibili	93,2	13,6	38,6	26,3	18,4	3,1	2,5	2	2	2,1
19.	Utilità sito www	93,1	6,7	10,0	36,7	26,7	20,0	55,6	3	3	6,7
20.	Facilità consultazione CD-ROM	92,9	11,5	23,1	34,6	25,0	5,8	74,1	3	3	4,2
21.	Durata prestito	92,7	1,3	8,2	30,2	44,0	16,4	0,0	4	4	2,9
22.	Numero/varietà banche dati	92,1	10,2	24,5	30,6	30,6	4,1	74,5	3 e 4	3	5,0
23.	Tempo attesa ILL	91,0	13,6	18,2	47,0	18,2	3,0	69,0	3	3	3,3
24.	Reperibilità	90,5	3,5	18,0	32,0	35,5	11,0	25,5	4	3	2,5
25.	Numero postazioni CD-ROM	89,3	14,0	40,0	32,0	10,0	4,0	74,5	2	2	4,6
26.	Numero volumi a prestito contemp.	89,1	1,4	10,2	23,1	43,1	22,2	7,1	4	4	2,5
27.	Costo ILL	88,8	12,1	24,1	43,1	15,5	5,2	72,4	3	3	3,3
28.	Temperatura	88,6	5,4	16,5	28,1	39,7	10,3	3,8	4	3,5	2,5
28.	Disponibilità + copie stesso vol.	88,6	7,8	41,0	32,2	17,1	2,0	10,9	2	3	3,3
30.	Numero e tipo op. in consultazione	88,4	6,0	15,9	45,3	28,4	4,5	12,6	3	3	3,3
31.	Stato conservazione volumi	87,2	0,9	3,9	23,8	61,5	10,0	0,8	4	4	2,5
32.	Tempo attesa ILL provinciale	86,0	9,2	19,1	39,7	25,2	6,9	41,8	3	3	3,3
33.	Stato conservazione riviste	85,5	0,6	4,7	16,9	57,6	20,3	25,1	4	4	2,9
34.	Tempo attesa vol. dal deposito	84,4	1,5	8,5	37,2	40,2	12,6	13,8	4	4	2,9
35.	Stato conservazione videocassette	83,7	10,8	5,4	35,1	43,2	5,4	79,9	4	3	4,6
36.	Disponibilità videoregistratori	82,9	10,0	40,0	37,5	12,5	0,0	78,7	2	2,5	4,6
37.	Utilità videocassette	82,6	7,0	9,3	30,2	39,5	14,0	76,2	4	4	5,9
38.	Numero/varietà quotidiani	80,6	2,7	11,5	35,8	45,3	4,7	33,1	4	3,5	5,0
39.	Numero copie stesso quotidiano	61,1	11,8	29,9	40,2	16,5	1,6	40,2	3	3	6,7
<b>Percentuale con cui ogni valore si presenta</b>			6,2	15,8	29,7	34,9	13,4	27,4			3,3

Le percentuali relative alla risposta "0" e ai non rispondenti sono calcolate rispetto ai totali complessivi, mentre quelle relative ai valori della scala 1-5 sono determinate rispetto ai totali complessivi cumulati nelle colonne da 1 a 5.

non è necessaria alcuna azione	l'azione è necessaria se le risorse impegnate sono utili anche per altri servizi	l'azione non è urgente	l'azione deve essere immediata
alta soddisfazione e alto grado d'importanza	alta soddisfazione e basso grado d'importanza	bassa soddisfazione e basso grado di importanza	bassa soddisfazione e elevato grado d'importanza

## 2.6 Prime osservazioni conclusive

Come si può osservare dalla tabella, fra gli aspetti valutati dagli utenti come importanti e almeno a un buon livello di prestazione si distinguono: la ricchezza della collezione, la competenza del personale, l'orario giornaliero e l'apertura settimanale, la gentilezza del personale, la facilità di consultazione del catalogo a videoterminale, l'illuminazione dei locali, il numero e la varietà dei periodici, il numero di personale addetto, le modalità del prestito.

Per contro, vengono nettamente segnalate carenze circa: il numero di fotocopiatrici, il numero di postazioni Internet, il numero di videotermini disponibili, il numero di postazioni per la consultazione dei CD-ROM, il numero di copie del medesimo libro.

C'è poi un grande numero di utenti, evidenziato in tabella dai riquadri bordati in grassetto, che hanno preferito non prendere posizione su due ambiti particolari: il primo è quello dei servizi multimediali e *on-line* (videolettori, videocassette, banche dati in rete, sito *www*, collegamento Internet), il secondo quello del prestito interbibliotecario. Un atteggiamento che sembra avvalorare l'ipotesi che oltre la metà degli intervistati in realtà non abbia mai sperimentato tali servizi, tesi suffragata anche dai giudizi liberamente espressi nel foglio dedicato alle osservazioni allegato al questionario. Evidente sembra essere comunque la necessità di promuovere maggiormente i servizi, particolarmente quelli erogati via rete.

Gran parte degli utenti ha ritenuto importanti quasi tutti gli aspetti.

Per quanto riguarda le critiche avanzate, poco si può fare quando esse rimandano a carenze di spazi fisici o alla loro dislocazione. Diverso il caso per la disponibilità di più copie dello stesso volume, che dipende prevalentemente dai fondi stanziati.

Se risulta chiaro quale sia la percezione che gli utenti hanno dei servizi, non poche sono le perplessità che suscita il paragone fra quanto emerso dall'analisi di questi dati e quanto invece osservato quotidianamente o risultante dagli indicatori che si sono determinati. La contraddizione sembra sussistere in modo particolare per quanto riguarda la qualità/adequatezza della collezione, giudicata perlopiù buona dai rispondenti. In realtà, a fronte di questo risultato, l'indicatore "Percentuale di titoli richiesti nella collezione" raggiunge un punto minimo nella sede Centrale della Biblioteca di Ateneo pari al 34,62%, valore che non si può certo considerare soddisfacente. Analogamente, se il catalogo a videoterminale è stato perlopiù considerato di facile consultazione, durante l'indagine per la determinazione dell'indicatore "Tasso di successo nella ricerca a catalogo per titolo" è stato possibile verificare che l'utente ha spesso notevoli difficoltà nell'usare adeguatamente il nostro OPAC. Ci riserviamo di approfondire questi aspetti nella presentazione degli indicatori successivi.

Di seguito si riproduce il questionario nella sua forma integrale.

**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE  
DEL SERVIZIO DELLA BIBLIOTECA DI ATENEIO**

**PARTE PRIMA:** *Dati sull'intervistato/a*

1) Sesso:  M  F

2) Eta: .....

3) Professione: a)  **Studente**  
(per universitari):

ANNO:  I  II  III  IV  V

Fuori corso  Laureando/Diplomando  Dottorando

FACOLTÀ:

- ECONOMIA (Univ. Trento)  SOCIOLOGIA (Univ. Trento)  
 SCIENZE (Univ. Trento)  LETTERE (Univ. Trento)  
 GIURISPRUDENZA (Univ. Trento)  altro.....  
 INGEGNERIA (Univ. Trento)

(per non universitari specificare scuola:.....)

b)  **Docente** CORSO DI LAUREA (DIPLOMA): .....

- DIPARTIMENTO:  ECONOMIA  MATEMATICA  
 FISICA  SCIENZE FILOLOGICHE  
E STORICHE  
 INFORMATICA E  
STUDI AZIENDALI  SCIENZE GIURIDICHE  
 INGEGNERIA CIVILE  
E AMBIENTALE  SOCIOLOGIA E  
RICERCA SOCIALE  
 INGEGNERIA DEI  
MATERIALI  TEORIA STORIA E  
RICERCA SOCIALE  
 INGEGNERIA MECCANICA  
STRUTTURALE

c)  **Dipendenti Università di Trento non docenti**

- ATTIVITÀ SVOLTA PRESSO:  AMMINISTR. CENTRALE  FACOLTÀ  
 DIPARTIMENTO  BIBLIOTECA

d)  **Altro** .....

4) Con quale frequenza va in biblioteca?  Quotidianamente  
 Spesso (3-4 volte a settimana)  
 Ogni tanto (1-2 volte a settimana)  
 Raramente (meno di 1 volta in settimana)  
 Mai

5) Quale biblioteca di ateneo frequenta abitualmente?  
 (UNA SOLA RISPOSTA!)  CENTRALE (via Verdi)  INGEGNERIA  
 LETTERE  SCIENZE

6) Frequenta qualche altra biblioteca?  SI  NO  
 Se SI, quale? .....

7) Quali opere richiede alla biblioteca?  
 (MAX 2 RISPOSTE!)  Testi d'esame  
 Altri testi  
 Riviste specializzate  
 Opere in consultazione (enciclopedie, vocabolari, repertori ...)  
 Stampa (quotidiani, settimanali, ...)  
 Non ho mai preso libri

8) Conosce il regolamento della biblioteca?  SI  NO  APPROSSIMATIVAMENTE

**PARTE SECONDA:** *Valutazione dei servizi e degli aspetti della biblioteca di ateneo frequentata abitualmente (vedi 5)*

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Per ogni quesito indicare nell'ordine:

- a) IMPORTANZA / NON IMPORTANZA del servizio/aspetto in questione (prima colonna);  
 b) GIUDIZIO su una scala da 1 a 5 relativamente alla qualità del servizio/aspetto secondo la scala proposta qui sotto:

<b>1 = pessimo</b> <b>2 = scarso</b> <b>3 = sufficiente</b> <b>4 = buono</b> <b>5 = ottimo</b>
--

Qualora non si sia in grado di giudicare la qualità del servizio/aspetto in questione indicare **0 = non so / non sperimentato**;

**9) ORARIO**

	<u>IMPORTANZA</u>	<u>GIUDIZIO</u>
- ORARIO DI APERTURA GIORNALIERA	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	<input type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> ③ <input type="radio"/> ④ <input type="radio"/> ⑤ <input type="radio"/> ⑥
- GIORNI DI APERTURA SETTIMANALE	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	<input type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> ③ <input type="radio"/> ④ <input type="radio"/> ⑤ <input type="radio"/> ⑥

	<b>IMPORTANZA</b>		<b>GIUDIZIO</b>					
<b>10) ORARIO</b>								
- N° POSTI DI LETTURA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- SILENZIOSITÀ	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- TEMPERATURA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- ILLUMINAZIONE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥

**11) CONSULTAZIONE DEL CATALOGO TRAMITE TERMINALI**

- FACILITÀ DI CONSULTAZIONE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- VELOCITÀ DI CONSULTAZIONE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- N° TERMINALI DISPONIBILI	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥

**12) CONSULTAZIONE E PRESTITO**

- RICCHEZZA DELLA COLLEZIONE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- STATO DI CONSERVAZIONE DEI VOLUMI	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- DISPONIBILITÀ DI PIÙ COPIE DEL MEDESIMO LIBRO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- DURATA DEL PRESTITO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- TEMPO DI ATTESA PER OTTENERE VOLUMI DAL DEPOSITO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- N° DI VOLUMI CHE SI POSSONO PRENDERE IN PRESTITO CONTEMPORANEAMENTE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- N° E TIPO DI OPERE DESTINATE ALLA SOLA CONSULTAZIONE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- TEMPO DI ATTESA DEL PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO PROVINCIALE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥

**13) CONSULTAZIONE RIVISTE SPECIALIZZATE**

- N° RIVISTE A DISPOSIZIONE / VARIETÀ	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- STATO DI CONSERVAZIONE DELLE RIVISTE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- REPERIBILITÀ (facilità nell'individuazione sugli scaffali)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥

**14) STAMPA (quotidiani, settimanali, ...)**

- N° DI QUOTIDIANI DIVERSI / VARIETÀ	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- N° DI COPIE DEL MEDESIMO QUOTIDIANO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥

	<b><u>IMPORTANZA</u></b>		<b><u>GIUDIZIO</u></b>					
<b>15) PRESTITO INTERBIBLIOTEARIO NAZIONALE E INTERNAZIONALE</b>								
- TEMPO DI ATTESA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- COSTO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
<b>16) MULTIMEDIALITÀ</b>								
<b>a) Materiale audiovisivo (esclusi CD_ROM)</b>								
- UTILITÀ DELLE VIDEOCASSETTE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- STATO DI CONSERVAZIONE DELLE VIDEOCASSETTE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- DISPONIBILITÀ DELLE POSTAZIONI PER LA VISIONE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
<b>b) CD_ROM in rete (ERL / ULTRANET)</b>								
- N° BANCHE DATI DISPONIBILI / VARIETÀ	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- N° POSTAZIONI	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- FACILITÀ DI CONSULTAZIONE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
<b>c) Internet</b>								
- N° POSTAZIONI	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- N° TEMPI DI COLLEGAMENTO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- UTILITÀ DEL SITO WEB DELLA BIBLIOTECA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
<b>17) FOTOCOPIATRICI</b>								
- N° APPARECCHI	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- COSTO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- EFFICIENZA (disponibilità carta, toner, assistenza, ...)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
<b>18) PERSONALE</b>								
- COMPETENZA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- GENTILEZZA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥
- CONSISTENZA NUMERICA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	①	②	③	④	⑤	⑥

EVENTUALI SUGGERIMENTI, SPECIE PER QUEGLI ASPETTI RITENUTI POCO ADEGUATI, SONO MOLTO GRADITI!

